

CONSTRUCCION DE PERFILES A TRAVES DE UN MODELO POR COMPETENCIAS
EN LA EMPRESA DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.

JAVIER BUITRAGO RODRÍGUEZ

ANDREA PAOLA CALDERÓN

KAREN ORTIZ ARÉVALO

Trabajo de grado para obtener el título de
Especialistas en Gestión Humana de las Organizaciones

Asesor: MONICA LILIAN CANTILLLO QUIROGA

Magistra en Historia

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD CIENCIAS HUMANAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTÁ, FEBRERO DE 2016

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
Objetivos	10
Objetivo General	10
Objetivos específicos	10
MARCO CONTEXTUAL	11
MARCO TEÓRICO	16
Definición de competencia	16
Gestión por Competencias.....	23
Competencias requeridas para la organización de acuerdo con su nivel.....	30
MÉTODO	34
Diseño	34
Participantes	35
Instrumento	35
Procedimiento.....	36
RESULTADOS	38
DISCUSIÓN	43
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	50
APENDICES	54

RESUMEN

Con el presente trabajo se buscó explorar, analizar y comprender los cargos de la empresa Distribuciones Eléctricas JT S.A.S., para así construir los perfiles de cargos de acuerdo al modelo de gestión por competencias, a través de las funciones y responsabilidades que posee cada cargo, recolectando la información necesaria para la construcción adecuada de los perfiles. Todo lo anterior a partir de una lectura cuidadosa de narrativas obtenidas mediante entrevistas semiestructuradas que se examinaron desde la dimensión de coherencia observando las relaciones al interior de cada una de las narrativas. Con todo ello también se pretende detectar las necesidades de formación de las personas que ocupan estos puestos para suplirlas posteriormente, con el fin de conseguir mayor productividad y calidad de vida.

Palabras claves: *Gestión, competencias, perfil de competencias, diccionario de competencias.*

ABSTRACT

In this work, we focus on exploring, analyzing and understanding the roles of Distribuciones Eléctricas JT S.A.S. business, in order to determine roles profiles based on the competence management model, through responsibilities and functions of the roles, with the acquisition of the required information for their construction. All this from a careful reading of the narratives gotten through semi structured interviews that were analyzed from the dimension of observing coherence relations within each narrative. Yet it also aims to identify the people training needs who occupy these roles to meet them later, in order to achieve higher productivity and quality of life.

Keywords: *Management, proficiency, profile proficiency, proficiency dictionary.*

INTRODUCCIÓN

La empresa no cuenta con un manual por competencias o manuales de funciones de sus cargos, por lo cual se realiza una inducción al cargo previo al proceso de selección que elige personal con experiencia en el tema y conocimiento técnico; posterior a esto, el proceso a realizar es un “Adiestramiento”, lo que conlleva a las siguientes situaciones:

La selección se realiza con entrevista y pruebas que no determinan exactamente si los nuevos colaboradores son competentes para los cargos, ya que no es claro que es lo que se debe evaluar en el perfil.

No hay separación de actividades operativas y comerciales, no todos los colaboradores tienen las mismas competencias.

Para realizar evaluación de desempeño se debe tener claro exactamente qué se debe evaluar, dado que actualmente se dedica a evaluar RESULTADOS, no competencias.

Por otra parte, para desarrollo y capacitación, es necesario identificar las competencias en cada nivel jerárquico de la empresa para acompañar a sus colaboradores y analizar que se necesita para el desarrollo personal y profesional dentro de la compañía.

Con respecto a la empresa en donde se realiza este proyecto, está dedicada a la comercialización e instalación de productos eléctricos.

Por todo lo anteriormente expuesto, es pertinente construir los perfiles de cada cargo a través de un modelo por competencias para la empresa, especificando lo expuesto por Martha Allen, según los niveles gerencial, ejecutivo y Operativo o inicial.

En la empresa Distribuciones Eléctricas JT SAS el área de talento humano es empírica, ha evolucionado pero no tiene un plan estratégico de recursos humanos como el tener unas competencias específicas para el desarrollo adecuado de la empresa y buscar el crecimiento del talento humano que compone la compañía; además por interacción de la información generada de una manera globalizada, las creencias e idiosincrasia de las generaciones actuales, no solo valoran el salario monetario, sino que también se busca una calidad de vida adecuada dentro de la empresa, crecer y aprender cada día; por lo cual hoy en día las empresas se encuentran en una constante búsqueda del adecuado talento humano, ya no tanto por la producción, la calidad, el servicio, sino tener todo esto con gente competente que logre una sinergia adecuada tanto en la producción de la empresa como en la calidad de vida de los empleados.

Planteamiento del Problema

El presente trabajo permitirá construir los perfiles de los cargos teniendo como base el modelo por competencias para la empresa DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S., con la finalidad de dotarla de una guía técnica y práctica que facilite a los encargados, reclutar, seleccionar y contratar el personal requerido con las competencias deseadas por la empresa, tales que contribuyan al cumplimiento de los objetivos organizacionales de manera eficiente. (Jiménez, S. 2015).

El escenario laboral en los últimos 20 años ha tenido cambios importantes en el desarrollo de la industria, donde los individuos cumplen un papel fundamental en la consecución de los objetivos y metas organizacionales, con el fin de lograr el desarrollo y crecimiento de cada una de ellas. Por tal razón, los individuos pasaron de ser un activo más de la organización a convertirse en el eje fundamental dentro de su proceso productivo, obligando a las organizaciones a desarrollar las capacidades y libertades del individuo.

Frente a las nuevas tendencias administrativas, el papel de la organización y la gestión de los recursos humanos están en un periodo de cambio y de evolución, donde se ha planteado generar estrategias frente a los procesos internos de las empresas, teniendo claridad en cuanto al paso a paso que tiene cada proceso, proyectando un mejor control y organización de la sinergia de las áreas que componen cada compañía.

De esta manera las competencias ha venido adquiriendo una importancia significativa en el desarrollo de las empresas; los profesionales del área de gestión humana se dan a la tarea de definir las competencias (capacidades) del personal y de esta manera cumplir con los objetivos estratégicos de la empresa. La función de la organización de personal se transformó de un modo específico que incluye caracterizaciones en el SABER-HACER por categorías de carrera y la experimentación con nuevos métodos de aplicación en todos los niveles de ejecución, como selección, capacitación, evaluación de los trabajadores, entre otros.

Distribuciones Eléctricas JT S.A.S (DEJT) es una empresa creada el 08 de febrero de 2006 por dos mujeres (madre e hija), su objeto actividad económica es la

compra y venta de material eléctrico de baja, media y alta tensión. En los primeros 4 años se evidenció un crecimiento en ventas y en infraestructura, por lo que en el 2010 se creó la segunda actividad económica de la empresa, la cual trata sobre la instalación de redes eléctricas; generando mayor posicionamiento en el mercado Bogotano. (Jiménez, S. 2015). Al realizar un análisis superficial, se ha logrado encontrar que las diferentes problemáticas que se presentan al interior de la empresa, son desde el desconocimiento de las funciones y responsabilidades que posee cada cargo lo cual ha afectado el desarrollo, dinámica, control y orden de la empresa.

En la empresa el trabajo es visto como una cadena de mandos que conllevan a un fin en específico, sin embargo no se tiene en cuenta el valor agregado que puede brindar cada una de las personas que hacen parte de la misma, generando malestar general porque no se visualiza la empresa en conjunto con el ser humano y el trabajo, sino solo un “producir” sin prever las consecuencias de no brindar los caminos para obtener una calidad de vida adecuada en las personas. Adicional a esto, el cambio continuo de los procesos internos entorpece y vuelve más parsimonioso el crecimiento de la empresa.

Es por ello que la empresa siempre ha presentado una alta rotación del personal, una desmotivación, baja autoestima, poco reconocimiento y hasta en diferentes ocasiones, ese malestar se ha vivenciado en robos y vandalismo dentro de la empresa, dejando a los directivos sin herramientas para contrarrestar el comportamiento y los diferentes errores que se evidencian con el personal de la empresa. De acuerdo con lo anterior, se considera pertinente construir los perfiles de los cargos basándose en un modelo por competencias en la organización, ya que es

necesario iniciar el abordaje de este tipo de procesos comprometiendo a la empresa con el desarrollo del personal generando capacitaciones que fortalezcan las competencias que poseen en ellos, tanto individual como grupalmente. Determinar si este esfuerzo cumple con el objetivo que es mejorar e incentivar las capacidades del personal, para obtener una ventaja competitiva en el mercado, es la contribución de esta investigación.

Objetivos

Objetivo General

Construir los perfiles de cada cargo basándose en un modelo por competencias en la empresa Distribuciones Eléctricas JT S.A.S.

Objetivos específicos

- Identificar las competencias para cada uno de los cargos.
- Elaborar los perfiles de competencias para cada cargo.
- Construir los manuales de responsabilidades para cada cargo en la organización.

MARCO CONTEXTUAL

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo del presente trabajo, el cual se centra en la construcción de los perfiles de cargos a través de un modelo por competencias en la empresa DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JT SAS, es necesario como primera medida dar a conocer el estado actual de la compañía y realizar un diagnóstico en cuanto a sus procedimientos como: sus manuales de funciones, perfiles de cargos e identificación de competencias por cada uno de ellos, para esto es importante introducir algunos ejes conceptuales que servirán de apoyo para el desarrollo del tema propuesto y la elaboración del modelo planteado para la organización.

Distribuciones JT Actual

El área de recursos humanos de la empresa es empírica y lo que se encuentra estructurado es muy básico, en la actualidad no se tienen manuales de perfiles, ni de cargos, ni los manuales de los procedimientos. Básicamente la empresa se ha centrado en cumplir lo elemental que exige la ley con el reglamento interno de la empresa, el cual en la actualidad se encuentra desactualizado. En cuanto a los procesos del área de recursos humanos, a continuación se encontrará una descripción de cómo se realizan.

Selección:

Se realiza de acuerdo a la importancia del cargo, se evalúa la posibilidad de brindarles la oportunidad a las personas con cargos básicos u operativos para que ascienda, sin embargo no se realiza una evaluación de los conocimientos que posee frente al nuevo cargo, ni se evalúa si posee las competencias necesarias para

evolucionar en el nuevo cargo. Si no existe empleado que gerencia general considere apto para subir de cargo, el gerente postula familiares o conocidos para que ingresen al cargo, en este caso solamente se les solicita documentos para contratación y la orden directa de gerencia general para ingresar a la empresa. Por último, se encuentra la selección de hojas de vida de acuerdo a lo que la coordinadora del área de recursos humanos ha definido como perfil para el cargo, en este caso se cita al personal que cumpla con requisitos básicos como educación, experiencia laboral y experiencia en el cargo. En entrevista se evalúa conocimientos básicos académicos y las competencias como trabajo en equipo, trabajo bajo presión, metas y objetivos personales – laborales. Si cumple con lo determinado por la empresa, pasa a realizar pruebas de conocimiento frente al área del cargo al cual se postula, una prueba psicotécnica de personalidad y otra de valores; si el cargo es para ejecutivo comercial se le aplica la prueba IPV, donde se analizan factores o rasgos de la personalidad que deben estar presentes en un buen vendedor, así mismo, medir las aptitudes psicológicas que se buscan en un buen comercial.

Contratación:

Se solicitan los siguientes documentos para la firma del contrato, los que se encuentran en negrilla y subrayados son OBLIGATORIOS:

Hoja de vida actualizada

4 fotocopias de la cedula ampliadas al 150%

2 últimas referencias laborales

Fotocopia de los certificados de estudios (cursados o actuales)

Fotocopia de la libreta militar

Fotocopia de pasado judicial vigente o certificados de antecedentes

disciplinarios expedido por la procuraduría

2 fotos recientes fondo blanco 3x4

Certificado de fondo de pensiones expedido no mayor a 30 días

Certificado de eps expedido no mayor a 30 días

Si va a afiliarse a beneficiarios como: hijos, padres a E.P.S. (salud) o caja de compensación familiar debe traer los siguientes DOCUMENTOS.

PADRES:

Copia de cédulas de ciudadanía ampliadas al 150%

Fotocopia registro civil del empleado

Certificado de la entidad de salud a la cual se encuentre afiliada la(s) persona(s) a cargo, indicando el nombre del cotizante

CONYUGE:

Fotocopia cédula de ciudadanía cónyuge ampliada al 150%

Si el cónyuge labora debe traer carta laboral original donde se especifique salario, si recibe o no subsidio por hijos. (Caja de compensación)

HIJOS:

Fotocopia autenticada registro civil de nacimiento

Fotocopia tarjeta de identidad niños mayores de 7 años.

A partir de los 12 años, original del certificado de escolaridad vigente. (Caja de compensación)

Inducción:

Se realiza la explicación del objeto de la empresa en 15 minutos, informando la historia de la empresa y dando a conocer como se encuentra conformada. Luego se muestra al nuevo empleado a todas las áreas, en donde cada empleado se presenta con nombre y cargo que desempeña. Se presentan las responsabilidades que el nuevo empleado va a desarrollar en su cargo, y se enfatiza el conducto regular en cadena de mando que tiene su cargo.

Entrenamiento:

Se realiza el empalme del cargo, si aún se encuentra la persona que manejaba el cargo lo realiza directamente dejando al tanto los procesos que están pendientes y como se ejecutan manejan en la empresa. Si no se encuentra la persona ya en la empresa el empalme lo realiza el jefe inmediato.

Evaluación:

No existe una directriz para evaluar los cargos, está a decisión del gerente general si continua o no en la empresa cuando se encuentran en periodo de prueba. Cuando ya pasan el periodo de prueba no se realiza un seguimiento a sus responsabilidades ni una evaluación frente a la labor que desempeña en la empresa.

Bienestar:

Gerencia general no considera pertinente pensar este proceso para la empresa.

Salud Ocupacional:

Se cumple con la conformación del COPAST y el comité de convivencia laboral, sin embargo gerencia no autoriza las reuniones para que estos grupos realicen sus funciones. Existe la matriz de peligros y se han realizado cambios en la infraestructura para disminuir las probabilidades de accidentes laborales, sin embargo el SGSST se encuentra en el 10% de desarrollo puesto que no existe una colaboración por parte de gerencia para el cumplimiento de la norma, y no existe un presupuesto para el área de recursos humanos ni salud ocupacional, lo que se ha logrado realizar ha sido en colaboración con la ARL COLPATRIA.

A los empleados operativos se les brinda los elementos de protección personal, como las botas de seguridad con punta de acero, los guantes vaqueta o tipo ingeniero reforzado, cascos, eslingas, entre otros.

MARCO TEÓRICO

Definición de competencia

Existen varias definiciones de competencia: Spencer y Spencer (1993) definen competencias como “características subyacentes de las personas que indican formas de comportarse o pensar, generalizables de una situación a otra y que se mantienen durante un tiempo razonablemente largo” (5). Para Boyatzis (1982) son “características subyacentes en una persona, que están causalmente relacionadas con una actuación exitosa en su puesto de trabajo” (6). Gibb (1990) define competencia como “la capacidad de realizar determinadas tareas para las que son necesarios conocimientos, calificaciones, actitudes y motivaciones específicas” (6). Según Hooghiemstra (1996) las competencias son cualquier característica individual que se pueda demostrar que diferencia de una manera significativa a los trabajadores que mantienen un desempeño excelente de los adecuados, o entre los trabajadores eficaces e ineficaces. (Andueza., 2014)

De acuerdo con lo anterior, podemos afirmar que Competencia es cualquier característica, conocimiento, actitud y habilidad que hace que se diferencien niveles de desempeño entre las personas, por lo tanto se afirma que los colaboradores son “Competentes” o no lo son para una o varias actividades; habrá algunos que tienen mucho conocimiento de un producto pero no la habilidad para vender por ejemplo.

Otras investigaciones sobre las competencias afirman que las mismas están asociadas a lo que motiva a las personas:

McClelland citado por Larumbe, M. (2014) fue uno de los autores que investigó sobre ellas, aportando algunas conclusiones como las que siguen a continuación:

Las personas con alta necesidad de logro, manifiestan persistencia, responsabilidad personal, innovación, éxito profesional. La motivación de logro, es el rasgo distintivo de los trabajadores estrella.

Las personas con un intenso motivo de poder se comportan con agresividad, autoimagen negativa, inclinación hacia profesionales influyentes, posiciones de prestigio, liderazgo, asunción del riesgo, madurez socio-emocional. Las personas con una alta necesidad de afiliación, aprenden más rápidamente las relaciones sociales, se muestran más sensibles a las caras que a otros objetos y entablan más diálogos con otros, tratan de evitar los conflictos y las críticas.(Andueza., 2014)

Lo anterior muestra que a la hora de demostrar competencias, el hecho de saber hacer o no alguna actividad también tiene que ver con lo que “mueve” a la persona a unos el dinero, el poder, a otros el bienestar de la gente y a otros lograr resultados.

Continuando con los autores mencionados Spencer y Spencer, discípulos de McClelland e integrantes de la consultora Hay Group (consultora que en 1988 absorbió McBerConsulting fundada por David McClelland), éstos introducen el “Modelo del Iceberg”, donde muy gráficamente dividen las competencias en dos grandes grupos: las más fáciles de detectar y luego desarrollar, como las destrezas y conocimientos; y las menos fáciles de detectar y luego desarrollar, como el concepto de uno mismo, las actitudes y los valores y el núcleo mismo de la personalidad. Para ello, muchas organizaciones seleccionan con base a conocimientos y habilidades y asumen que los

nuevos empleados poseen la motivación fundamental y las características necesarias, o que esas competencias se pueden infundir mediante un buen management. Probablemente lo contrario sea más económico: las organizaciones deberían seleccionar con base en buenas competencias de motivación y características y enseñar el conocimiento y habilidades que se requieren para los puestos específicos (8).(Andueza., 2014).

De acuerdo con MacClellad, fundador de la consultora Hay Group, se concluye que es más fácil desarrollar la habilidad que se entrena, el conocimiento se consigue con educación formal presencial o virtual y la actitud depende de uno mismo. Lo “Privado”, lo que está por debajo del Iceberg es más difícil de ver o desarrollar, porque es lo que motiva a una persona a hacer algo, como se comporta de acuerdo con sus rasgos por ejemplo si una persona es extrovertida y dinámica seguramente no podrá estar a gusto en un puesto donde esté permanentemente pegado a un computador analizando, o viceversa una persona analítica no podría estar en un stand de ventas. Las competencias son un conjunto de SER-HACER Y LOGRAR para poder determinar si una persona es competente o no y que lo mueve a tener un mejor desempeño.

Adicional de conocer el concepto de competencias, es importante saber que las competencias se clasifican por niveles jerárquicos según Martha Alles (2005):

Nivel Gerencial

Relaciones públicas. Habilidad para establecer relaciones con redes complejas de personas cuya cooperación es necesaria para tener influencia sobre los que manejan los productos líderes del mercado

Negociación. Habilidad para crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relación. Capacidad para dirigir o controlar una discusión utilizando técnicas ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos. Se centra en el problema y no en la persona.

Empowerment. Establece claros objetivos de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad).

Habilidad analítica. Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo.

Iniciativa. Esta es la competencia que significa rápida ejecutividad ante las pequeñas dificultades o problemas que surgen en el día a día de la actividad.

Liderazgo. Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo, la habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de feedback, integrando las opiniones de otros.

Modalidades de contacto. Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara.

Dinamismo. Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

Orientación al cliente interno y externo. Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro.

Productividad. Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.

Preocupación por el orden y la claridad. Es la preocupación continua por comprobar y controlar el trabajo y la información. Implica también una insistencia en que las responsabilidades y funciones asignadas estén claramente asignadas.

Nivel Ejecutivo

Desarrollo del equipo. Es la habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos. Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás.

Modalidades de contacto. Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara.

Habilidades mediáticas. Están asociadas a la asimilación de los nuevos y tradicionales medios de comunicación y su aplicación eficaz.

Liderazgo. Es la habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo, la habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de feedback, integrando las opiniones de otros.

Pensamiento estratégico. Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica.

Empowerment. Establece claros objetivos de desempeño y las correspondientes responsabilidades personales. Proporciona dirección y define responsabilidades. Aprovecha claramente la diversidad (heterogeneidad).

Habilidad analítica. Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo.

Orientación al cliente. Implica el deseo de ayudar o servir a los clientes de comprender y satisfacer sus necesidades, implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final al que van dirigido los esfuerzos de la empresa como de los clientes de sus clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente, como los proveedores.

Trabajo en equipo. Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos. Es un grupo de personas que trabajan en procesos, tareas u objetivos compartidos.

Orientación a los resultados. Es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando se deben tomar decisiones importantes necesarias para superar a los competidores, responder a las necesidades del cliente o mejorar la organización. Es la capacidad de administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.

Productividad. Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.

Nivel operativo o inicial

Capacidad para aprender. Capacidad a la asimilación de nueva información y su eficaz aplicación. Se relaciona con la incorporación de nuevos esquemas o modelos cognitivos al repertorio de conductas habituales y nuevas formas de interpretar la realidad o de ver las cosas.

Habilidad analítica. Esta competencia tiene que ver con el tipo y alcance de razonamiento y la forma en que un candidato organiza cognitivamente el trabajo.

Dinamismo. Se trata de la habilidad para trabajar duro en situaciones cambiantes o alternativas, con interlocutores diversos, que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.

Iniciativa. Es la predisposición a actuar proactivamente y a pensar no solo en lo que hay que hacer en el futuro. Implica marcar el rumbo mediante acciones concretas, no solo de palabras. Búsqueda de nuevas oportunidades o soluciones de los problemas.

Modalidades de contacto. Es la capacidad de demostrar una sólida habilidad de comunicación y asegurar una comunicación clara.

Orientación al cliente interno y externo. Demostrar sensibilidad por las necesidades o exigencias que un conjunto de clientes potenciales externos o internos pueden requerir en el presente o en el futuro.

Productividad. Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.

Tolerancia a la presión: se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.

Trabajo en equipo. Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos. Es un grupo de personas que trabajan en procesos, tareas u objetivos compartidos.

Gestión por Competencias

La Gestión por competencias consiste en atraer, desarrollar y mantener el talento mediante la alineación consistente de los sistemas y procesos de Recursos Humanos, con base en las capacidades y resultados requeridos para un desempeño competente.

Según plantea Marta Alles (2005), quien introdujo semánticamente esta disciplina en Argentina, la gestión de recursos humanos por competencias es un modelo que permite alinear el capital intelectual de una organización con su estrategia de negocios, facilitando, simultáneamente el desarrollo profesional de las personas.

Está claro que cada organización tiene una estrategia diferente, por lo tanto sus competencias también lo serán, por tal motivo el modelo de competencias debe confeccionarse en función de los requerimientos que los colaboradores deben poseer para alcanzar la estrategia organizacional partiendo de la filosofía, la misión y la visión organizacional.

Según lo anteriormente descrito se puede afirmar que la gestión por competencias constituye una forma de trabajar con la gente incrementando sus

probabilidades de crecimiento y éxito en la organización. El modelo de competencias es la traducción conductual de la estrategia y constituye una guía para los comportamientos en la organización y la gestión del talento.

Procedimiento recomendado para la implementación de la creación de perfiles a con base en un modelo de competencias

Una vez se ha definido el estado en que se encuentra Distribuciones Eléctricas J.T., es importante construir la propuesta para la compañía en cuanto a la construcción de los perfiles de responsabilidades en cada uno de los cargos existentes, contemplado desde la gestión humana por competencias. Esto genera un valor agregado ya que permite activar los canales de comunicación entre lo que la empresa quiere y lo que los colaboradores pueden aportar, siendo realmente competentes. Lo anterior es importante para la investigación ya que lo que se plantea es evidenciar que al construir las competencias requeridas por cada cargo, se podrá tener un horizonte para corregir ciertas falencias que se tienen en cuanto al personal y las funciones a realizar dentro de la empresa. El enfoque de gestión humana por competencias permite la disminución de la alta rotación de personal que existe en la actualidad y también contribuye a eliminar la fatiga mental y física en los empleados con cargos ejecutivos por el reentrenamiento del personal. Otro de los aportes del enfoque es la consolidación de un equipo de trabajo apto para el desarrollo adecuado de las diferentes áreas que componen la empresa.

El esquema de Gestión por Competencias se va a delinear de la siguiente manera:

- Definición de su misión y visión

- Organigrama
- Identificación y definición de las competencias
- Diseño de los procesos del área de Gestión Humana

De acuerdo con lo anterior, es importante aplicar a cada uno de los procesos de recursos humanos la gestión por competencias.

Selección, no se solo desarrollará para tener personal y cubrir vacantes. La selección tiene con uno de sus fines garantizar que el personal seleccionado sea el adecuado, dentro de los tiempos acordados y en el mejor lugar posible. De acuerdo con Martha Alles (2009), la selección se debe cumplir con, una necesidad de cubrir una posición, realizar una solicitud de personal, revisar el puesto de trabajo, recolectar la información sobre el perfil requerido, analizar los candidatos internos, definir las fuentes de reclutamiento, recepcionar candidaturas, revisión de antecedentes, evaluación psicotécnica, presentación de finalistas, selección del finalista, proceso de admisión e inducción.

Estos son los aspectos en selección que en la actual práctica Distribuciones Eléctricas J.T. se consideran inadecuados y deben ser intervenidos desde la Gestión Humana por Competencias:

- Recibir hojas de vida recomendados por los empleados actuales.
- No es posible contratar recomendados del área comercial para el área de logística o viceversa.
- Búsqueda de candidatos por las plataformas en Internet o en instituciones educativas.

- Tener en cuenta hojas de vida que no posean experiencia para cargos operativos.
- Seleccionar el personal de los colaboradores según las competencias requeridas por la organización.

Aplicación del modelo de gestión por competencias en selección

A partir de perfil, el cargo a cubrir tendrá competencias derivadas del conocimiento y competencias de gestión o derivadas de conductas determinadas que caracterizan cada perfil. Una adecuada selección busca contemplar ambos tipos de requerimientos, ya que el conjunto confirma el correcto perfil buscado.

Formación, se debe realizar en función de lo necesario para alcanzar la estrategia y la visión de la empresa, según Martha Alles (2009), la formación establece actividades tanto para el aprendizaje de conocimientos como para el desarrollo de competencias. Siguiendo esto, propone como primera medida conocer las estrategias organizacionales, identificar criterios para la formación, efectuar un análisis de persona – puesto y establecer las necesidades futuras de capacitación.

En Distribuciones Eléctricas J.T no solo se establecerían o conseguiría cursos técnicos sino que estaría para desarrollar competencias con programas acorde a las necesidades de la organización con metodologías efectivas para este tiempo: más práctica, menos teoría.

- Se realizará como primera actividad de inducción el conocimiento de la información general de la organización, con el fin de saber quiénes somos y que queremos lograr.

- Efectuar proceso de inducción al puesto de trabajo y actividades a cargo por un periodo de 1 día.
- Realizar periódicamente re inducción a todos los colaboradores de la organización.
- Se programaran actividades de acuerdo con las actividades de cada colaborador.

Aplicación del modelo de gestión por competencias en formación

Al implementar programas de capacitación y entrenamiento por competencias, al tener claras las competencias para cada cargo, y evaluando las competencias que el personal posee, se realizará un diagnostico en el cual se determine las diferencias entre las competencias que debería tener y las que ya tienen desarrolladas el personal. Para así, diseñar programas de capacitación y entrenamiento que brinde al personal la capacidad de tener un desempeño superior con las competencias requeridas para el óptimo desarrollo del cargo.

Evaluación de desempeño, La evaluación del desempeño combina la Administración por objetivos con la Gestión por Competencias. De tal modo que permite conducir de una mejor manera y conjunta a los colaboradores y a la organización. Martha Alles (2008).

La evaluación no solo mide un buen o mal desempeño, está para identificar competencias en los individuos que permitan potencializar su desempeño y con las que debe desarrollar crear un plan de desarrollo individual que le permita ser exitoso.

- Para el desempeño de cada colaborador se realizará anualmente una evaluación de competencias.
- Se supervisará el comportamiento de cada empleado en el día a día.
- Se evalúa de manera permanente el desempeño y el desarrollo profesional de los colaboradores de Distribuciones Eléctricas J.T a través de evaluaciones sobre las competencias de equipo y el cumplimiento de metas.
- Se realizarán autoevaluaciones por niveles (Estratégico, Táctico y Operativo) de acuerdo con sus actividades y competencias.

Aplicación del modelo de gestión por competencias en evaluación de desempeño

La evaluación del desempeño con base en el modelo de gestión por competencias, busca determinar en los empleados, el cumplimiento de los objetivos y resultados de cada uno, por medio de la evaluación de los comportamientos que debe desarrollarse según las competencias requeridas, cumpliendo con los objetivos que cada puesto posee.

Plan Carrera o Sucesión la empresa contaría con los más competentes que se promocionarían por tener un desarrollo personal o profesional no por tener los diplomas y las mejores relaciones.

Descripción de los manuales de responsabilidades por competencias

Para este trabajo se desarrollará los manuales de responsabilidades por competencias que incluyen los perfiles por competencias para cada cargo. Un manual de responsabilidades por competencias, se define como un documento el cual describe las funciones, responsabilidades, como se interviene en el funcionamiento general de la

empresa, contiene inmerso la visión, misión, los objetivos, metas y la descripción de cada área. Este documento facilita la ubicación y orientación del personal, además que permite establecer claras las delimitaciones en las funciones y responsabilidades de cada cargo. (Allen, 2005)

Sirve para tener un control sobre las funciones que tiene el personal que conforma la compañía, es un instrumento eficaz de ayuda para el desarrollo de la estrategia de una empresa, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo.

Los beneficios y utilidad que tiene un manual de funciones:

Es un instrumento muy útil para planificar la nómina de la empresa y la posible variación de los puestos de trabajo, así como para definir planes de carrera.

Elimina desequilibrios en cargas de trabajo, omisiones, duplicidad de funciones, etc.

Al determinar y delimitar los campos de actuación de cada colaborador, permite que las personas interaccionen con un mayor conocimiento de su papel dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, desarrollo e integración.

Los manuales de competencias deben contener los siguientes ítems:

1. *Identificación del cargo*: el cual contiene el nombre del cargo, el proceso al cual pertenece ese cargo, jefe inmediato o persona a la cual debe reportarse, personal a cargo si lo posee, nivel al cual pertenece su cargo, para ello se encuentran el operativo, táctico y estratégico.
2. *Objetivo del cargo*: Objetivo amplio y global de cuál es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones.

3. *Perfil del cargo*: el cual define el nivel educativo, los conocimientos que debe tener y la experiencia laboral para el cargo.
4. *Competencias requeridas*: se describen las competencias tanto organizacionales, genéricas y específicas para poder desarrollar adecuadamente las funciones y responsabilidades del cargo.
5. *Descripción de las responsabilidades*: es donde se establece las funciones y responsabilidades detalladamente para el entendimiento de la persona.
6. *Generalidades de la compañía*: se especifica la inducción necesaria para el cargo, los elementos de protección por el cargo, los elementos de dotación, las condiciones y riesgos laborales que posee, y la autoridad.

Competencias requeridas para la organización de acuerdo con su nivel

Competencias Organizacionales

Estas competencias son aplicables a toda la organización, son identificadas a partir de la misión, la visión y la estrategia de la organización.

Por lo cual proponemos como competencias organizacionales las siguientes:

Orientación al servicio: Ayudar o servir a los clientes de comprender y satisfacer sus necesidades, implica esforzarse por conocer y resolver los problemas del cliente, tanto del cliente final al que van dirigido los esfuerzos de la empresa como de los clientes de sus clientes y todos aquellos que cooperen en la relación empresa-cliente., como los proveedores. (Martha Alles; 2000).

Trabajo en equipo: Participar activamente en la persecución de una meta común subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. (Martha Alles; 2000).

Orientación al logro: es la tendencia al logro de resultados, fijando metas desafiantes por encima de los estándares, mejorando y manteniendo altos niveles de rendimiento, en el marco de las estrategias de la organización.

Competencias Genéricas

Estas competencias son aplicables para cada uno de los niveles de la organización, (estratégico, táctico y operativo) especificar por qué escogieron esas competencias

Nivel Estratégico

Liderazgo: Orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo, la habilidad para fijar objetivos, el seguimiento de dichos objetivos y la capacidad de dar feedback, integrando las opiniones de otros. (Martha Alles, 2000)

Desarrollo de su equipo: Desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos. Supone facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás. (Martha Alles, 2000)

Pensamiento estratégico: Comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Capacidad para detectar nuevas oportunidades de negocio. (Martha Alles; 2000)

Nivel táctico

Adaptabilidad al cambio: Es la capacidad para adaptarse y avenirse a los cambios, modificando si fuese necesario su propia conducta para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nueva información, o cambios del medio, ya sean del entorno exterior, de la propia organización de la del cliente o de los requerimientos del trabajo en sí. (Martha Alles, 2000).

Comunicación: Escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva, exponer aspectos positivos. La habilidad de saber cuándo y a quien preguntar para llevar adelante un propósito. Es la capacidad de escuchar al otro y comprenderlo. Comprender la dinámica de grupos y el diseño efectivo de reuniones. Incluye la capacidad de comunicar por escrito con concisión y claridad. (Martha Alles, 2000).

Nivel Operativo

Alta adaptabilidad: Hace referencia a la capacidad de modificar la conducta personal para alcanzar determinados objetivos cuando surgen dificultades, nuevos datos o cambios en el medio. (Martha Alles, 2000).

Productividad: Habilidad de fijar para sí mismo objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente. (Martha Alles; 2000).

Tolerancia a la presión: Se trata de la habilidad para seguir actuando con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad. (Martha Alles; 2000).

Competencias Específicas

Estas competencias son aplicables a cada uno de los cargos de acuerdo con la descripción de cada cargo y sus responsabilidades específicas

MÉTODO

Diseño

El método es entendido como el camino que propone la construcción de conocimiento que integra la comprensión de los fenómenos atendiendo a sucesos históricos, a sucesos políticos y a sucesos culturales. En este aspecto, es relevante retomar algunos de los planteamientos del construccionismo social referidos a la comprensión de la realidad dentro de un proceso dinámico de configuración de conocimiento, en el cual se construyen significados precedentes de factores sociales y culturales; en relación con “el conocimiento que se ha erigido desde las ideas de un individuo libre, basado en las determinaciones de su razón y la confianza en las instituciones de educación, de religiosidad, del derecho, de la economía y de la familia” (Bravo, 2002, p. 6).

Los métodos narrativos tienen como base la construcción de significados desde el lenguaje. La formación de significados surge como un constructo personal a partir de las experiencias vividas. En este punto, se pretendió que el foco del método fuera el relato que se construye a partir de una entrevista semiestructurada y flexible, acompañada de una conversación entre los(as) investigadores(as) con los trabajadores (as) y directivos(as) de la empresa; es favorable establecer una conversación amena, en donde el ejercicio de conversar, fluya de forma natural en el curso de la socialización y denote las competencias que requiere cada perfil de cargo de la empresa.

Ahora bien, teniendo en cuenta el uso de dinámicas conversacionales en los trabajadores(as) y directivos(as) de la empresa DEJT, se realiza un ejercicio metodológico de aplicación del modelo con el fin de construir el perfil por competencias de cada uno de los cargos.

Participantes

Para fines prácticos de la investigación se formaliza la participación en el proyecto a los empleados que se destaquen positivamente en la realización de las funciones en la empresa, para así poder recolectar las ideas que poseen frente a las características y evaluar las competencias que requiere cada perfil de cargo. En una primera fase se realizan entrevistas a los cargos de nivel operativo y táctico, donde se evidenciaron competencias necesarias para desarrollar cada una de sus actividades.

Instrumento

Haciendo uso de técnicas de conversación y narración para conocer los relatos frente a la experiencia y el conocimiento desarrollando las funciones del cargo asignado y lo que la empresa espera y solicita para los diferentes cargos es necesario realizar una entrevista que según Bonilla-Castro y Rodríguez (2005, p. 159) puede definirse como “una conversación o un intercambio verbal cara a cara, que tiene como propósito conocer en detalle lo piensa o siente una persona con respecto a un tema o situación particular”. Se realizará un intercambio de ideas y significados sobre el desarrollo de las funciones y características especiales que debe poseer la persona en los diferentes cargos, tomando como medio principal las palabras.

Pero para efectos de esta investigación, específicamente se hará uso del tipo de entrevista semiestructurada, que se basa en un guión conversacional de asuntos o

preguntas que el investigador formula en torno a un asunto que se explora y tiene la libertad de introducir preguntas adicionales, para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados, es decir, no todas las preguntas están predeterminadas. Aunque el investigador es libre de formular y dirigir las preguntas de la manera que crea conveniente, debe tratar los mismos temas con todas las personas y garantizar que se recolecte la misma información (Bonilla-Castro y Rodríguez, 2005, p. 162). Estas entrevistas tendrán un carácter amistoso, flexible, y se efectuará en un contexto en el que los(as) entrevistados(as) se sientan cómodos(as) y se adecuará tanto el lenguaje como las preguntas y su orden a los(as) participantes.

Así, el (la) investigador(a), en calidad de entrevistador(a), es ante todo un(a) facilitador(a) del proceso de comunicación entre dos personas; su papel es inducir profundidad y detalle en las opiniones del entrevistado(a), inspirar confianza, escuchar activamente y atender tanto el comportamiento verbal como el comportamiento no verbal de la persona que habla (Bonilla-Castro & Rodríguez, 2005, p.162); teniendo en cuenta que la entrevista tendrá las características de un encuentro interaccional (Valles, 1999, p. 179), con el que se debe seguir un número de reglas definidas por los(as) interlocutores(as), que marcarán los márgenes apropiados de relación interpersonal en cada circunstancia y que tenderán a generar un ambiente de tranquilidad dando espacio para dar opiniones desde las emociones.

Procedimiento

Al referirse a este procedimiento, los pasos a seguir de acuerdo con la metodología descrita son los siguientes

- Aplicación de entrevista

Se recolectaron los datos a través de las entrevistas semiestructuradas que se aplicaron a un colaborador de Distribuciones Eléctricas JT por cada área de trabajo.

- Análisis de entrevistas

Una vez aplicadas las entrevistas y obteniendo los resultados, se procede al análisis individual de cada una de ellas obteniendo así como resultado las competencias organizacionales, genéricas y específicas que se requieren.

- Definición de las competencias

Se realiza la definición de cada una de las competencias analizadas y se dan a conocer a Distribuciones Eléctricas J.T. con el fin de conocer las expectativas y opinión de las competencias que se obtuvieron.

- Identificación de los perfiles

De acuerdo con las competencias analizadas, esto nos permite identificar el perfil de cada cargo de los colaboradores de Distribuciones Eléctricas J.T.

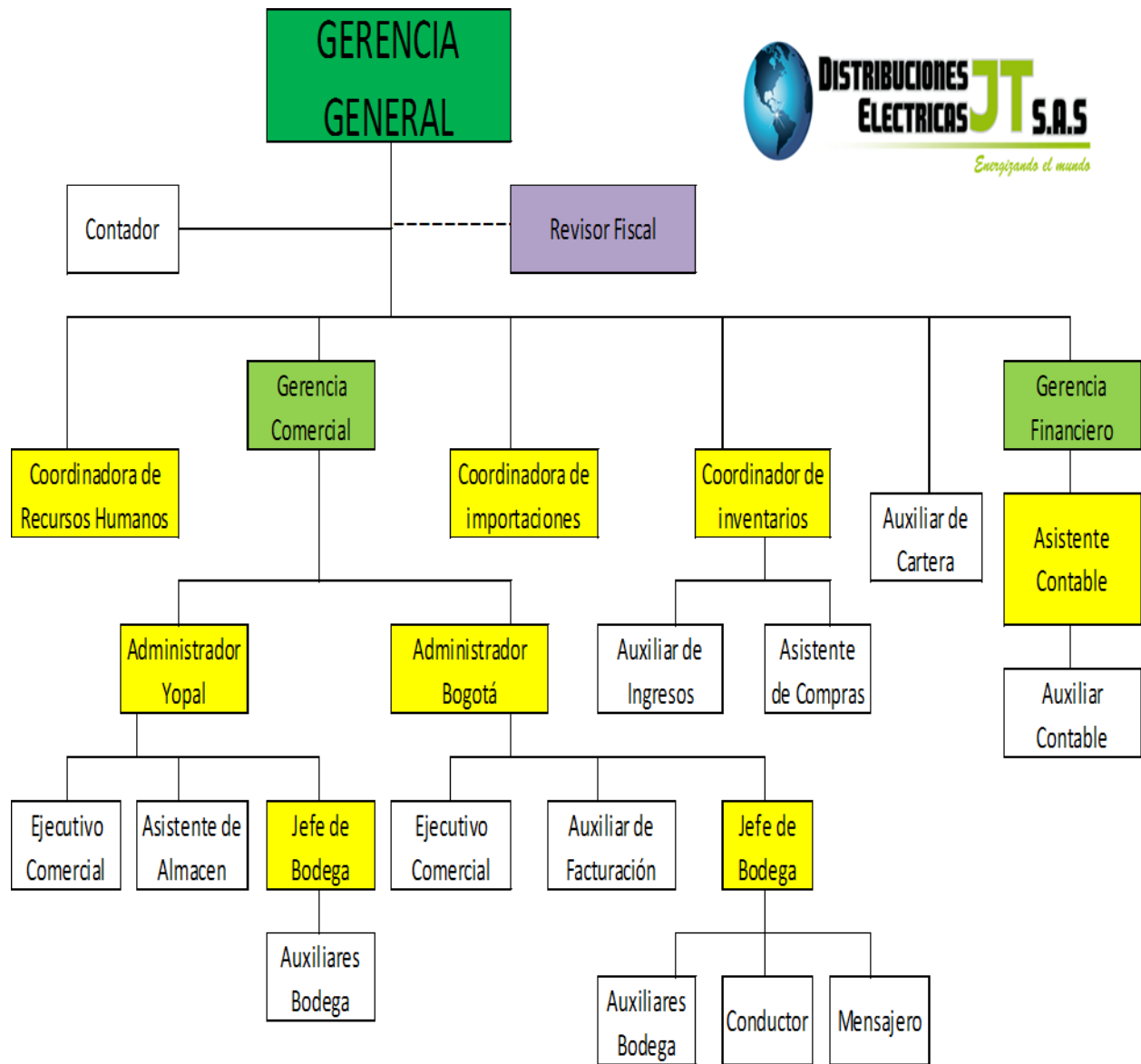
- Construcción de los manuales de funciones

Una vez identificados los perfiles de cargos, se procede a la construcción de los manuales de responsabilidades de cada una de las áreas de Distribuciones Eléctricas J.T.

RESULTADOS

La construcción de perfiles basado en un modelo de competencias busca el desarrollo organizacional a partir de la competencia de cada una de las personas que ocupan los diferentes cargos en una empresa.

Para la construcción de perfiles por competencias en la empresa DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JT S.A.S, se realizó la revisión de la estructura organizacional de la empresa, en la cual la misión y visión de la compañía se encuentran establecidas, sin embargo el personal no las identifica, desconociendo el rumbo y la importancia de sus funciones para lograr la misión de la empresa. Se logró evidenciar que la empresa no posee un organigrama claro ya que los empleados tienen más de un jefe inmediato, lo cual genera confusión en ciertas ocasiones a quien direccionarse si se presentan inconvenientes, por lo anterior se procedió a diseñar un organigrama de acuerdo a los cargos actuales, el nivel de mando y jerarquía que existe entre los mismos, el organigrama actualizado es el siguiente:



A partir de este organigrama se establecieron los cargos en la empresa, los cuales participaron en esta investigación.

Después de generar el organigrama de la empresa se continuo con la creación de los manuales de funciones, para esto se realizaron entrevistas al personal siguiendo la estructura que se presenta en el Anexo A, luego de realizar estas entrevistas se

diseñó un formato para la descripción de cargos el cual está en el Anexo B, contando con el nuevo formato de descripción de cargos y a partir de las entrevistas realizadas al personal se obtuvo toda la información de identificación, objetivo, competencias y responsabilidades de cada cargo.

El siguiente paso para la construcción de los perfiles en base a un modelo por competencias consistió en constituir las competencias organizacionales, genéricas y específicas para cada cargo, para ello se realizaron entrevistas a los empleados en los cargos de la empresa. Para el establecimiento de organizacionales se tuvo en cuenta la visión y misión de la empresa, y por ello se estableció las siguientes competencias organizacionales:

- Orientación al servicio
- Trabajo en equipo
- Orientación al logro.

Dentro del formato de manual de responsabilidades y competencias, se encuentra la definición de cada una de las competencias organizacionales. Para la creación de las competencias específicas a través de las entrevistas se logró establecer el objetivo de cada cargo y sus responsabilidades, para así tener un mayor desempeño y resultados en cada cargo.

Tabla 1. Competencias específicas por cargo

N°	CARGO	COMPETENCIAS ESPECIFICAS
1	Gerente Comercial	Planeación y seguimiento.
		Negociación
2	Coordinadora de recursos humanos	Impulso al desarrollo de colaboradores.
		Liderazgo

3	Coordinador de Inventarios	Impulso al desarrollo de colaboradores.
		Liderazgo
4	Coordinadora de Importaciones	Negociación
		Relaciones Publicas
5	Administrador	Pensamiento analítico
		Evaluar los resultados
6	Auxiliar de facturación	Orientación al logro
		Preocupación por el orden y detalle
7	Auxiliar de Ingresos	Dinamismo
		Preocupación por el orden y detalle
8	Ejecutivo Comercial	Pensamiento Estratégico
		Relaciones Publicas
9	Jefe de Bodega	Productividad
		Tolerancia a la presión
10	Auxiliar de Bodega	Confianza en sí mismo
		Dinamismo
11	Conductor	Dinamismo
		Confianza en sí mismo
12	Mensajero	Dinamismo
		Confianza en sí mismo
13	Asistente Contable	Productividad
		Tolerancia a la presión
14	Asistente de Almacén	Confianza en sí mismo
		Dinamismo
15	Auxiliar de Cartera	Manejo de la Información
		Capacidad para aprender
16	Contador	Manejo de la Información
		Planeación y seguimiento.

Las competencias específicas se definieron de esta manera debido a que cada uno de los empleados en sus entrevistas manifestó que tanto para efectuar sus actividades como para iniciar un desarrollo personal, futuro profesional y el éxito dentro de la organización, se requerían de las competencias anteriormente descritas con el fin de resolver problemas o dificultades en distintas situaciones, para así lograr un desempeño idóneo orientado a la acción.

Luego de haber determinado las competencias específicas, se continuó con la estructuración del diccionario de competencias y responsabilidades. En este diccionario se plantea para cada cargo, la definición de cada una de sus competencias y sus niveles, y para cada nivel se establece su definición.

Al contar con la actualización del manual de responsabilidades, la definición de las competencias genéricas y las específicas, cada una con su diccionario respectivo, se elaboraron la descripción de los perfiles de cada uno de los cargos que se presentan en el organigrama.

Para lograr que los perfiles por competencias tengan éxito en su implementación se realizarán reuniones de socialización con la gerencia de la empresa, los gerentes de cada área, coordinadores, y el personal asistencial de la organización, con el fin de realizar una retroalimentación en donde el personal conozca el modelo de gestión y la utilidad de este para la empresa.

DISCUSIÓN

En nuestra actualidad empresarial se ha generado un valor agregado a los clientes, por lo tanto es el trabajo del talento humano el que genera una diferencia en que una empresa logre ser competitiva. La empresa DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JT S.A.S. es una empresa que pertenece al sector económico comercial y de servicios, que tiene una amplia variedad de clientes en la ciudad de Bogotá y ya en diferentes partes de Colombia.

El valor generado que perciben los clientes, está relacionado con la capacidad que DEJT (Distribuciones Eléctricas JT S.A.S.) les garantice un servicio que satisface los requerimientos de cada uno, por lo que el recurso humano marca la diferencia entre un cliente satisfecho o insatisfecho. Seleccionando el sistema de gestión por competencias aplicado a todos los procesos de gestión humana, se garantizará contar con el personal competente en cada una de las áreas que componen la empresa, trayendo como consecuencia que cada uno de los procesos de la empresa se realiza adecuadamente, garantizando de esta forma la satisfacción del cliente y por ende la rentabilidad, crecimiento y evolución de la empresa.

En distribuciones eléctricas JT S.A.S. se logró identificar las competencias a través de la elaboración de perfiles de cargo que incluyen desde los conocimientos y habilidades requeridos para el desarrollo adecuado del cargo, hasta las conductas y motivaciones que debe contar el personal para el cumplimiento de los objetivos del cargo y de la empresa ya que la implementación de los perfiles por competencias permite administrar el activo intelectual que se encuentra dentro de la organización.

Con la ejecución de los perfiles por competencias en Distribuciones Eléctricas JT, se logra identificar las competencias necesarias para cada uno de los cargos, relacionadas con el desempeño de cada empleado con el fin de generar un valor agregado cuantificable de acuerdo con las actividades a realizar, siendo también este modelo un gran insumo que genera utilidad para el área de talento humano con el fin de lograr una mejor selección, evaluación de desempeño, el desarrollo de las mismas competencias y las compensaciones.

Para la construcción de los perfiles, se siguió la metodología establecida por Alles (2004), en la cual se plantea que para la implementación exitosa del modelo por competencias, es necesario contar con la colaboración de todo el personal, para así lograr el compromiso del recurso humano y facilitar todos los cambios necesarios. Para lograr la colaboración y participación de los empleados, se realizaron las entrevistas en horario laboral teniendo la autorización de gerencia general y en esta se les explicaba el motivo por el cual se estaba realizando y se les explicaba los beneficios que aportaría el modelo a la empresa y a los empleados.

CONCLUSIONES

La construcción de perfiles por competencias es de gran importancia para el desempeño organizacional de DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JT S.A.S., ya que es un modelo que se basa en una serie de características que están relacionadas con el aumento del desempeño del personal en cada uno de los puestos de trabajo.

El método más apto para el análisis de cargos es el de la entrevista dirigida al personal, ya que se logró realizar el manual de funciones de la empresa y además sirvió para la determinación de las competencias específicas, las cuales se espera ampliar más a fondo después de esta investigación.

La realización del manual de responsabilidades y el manual de competencias específicas para el perfil de cada cargo, servirá a la empresa como materia para los procesos de evaluación del desempeño, selección del personal y además ayudará al personal nuevo de cada cargo a identificar las funciones asignadas y desarrollar las competencias requeridas para el ejercicio del cargo.

Para la determinación de las competencias organizacionales, se tomó como base la misión y visión de DISTRIBUCIONES ELECTRICAS JT S.A.S., porque las competencias organizacionales deben estar acordes a la actividad y proyección de la empresa.

El desarrollo y diseño de los perfiles por competencias se pasa de conceptualizar la relación empleado – empresa, como una relación en la cual los empleados deben cumplir un numero de funciones y asumir unas responsabilidades en donde el trabajador por medio de unos conocimientos, actitudes y habilidades logra

darle cumplimiento a los objetivos propuestos para el cargo que desempeña en la empresa.

En el desarrollo de la especialización se cumplió con la primera fase de la construcción de perfiles por competencias, ya que se logró establecer las competencias organizacionales, genéricas y específicas. En la segunda fase del proyecto se espera que la empresa implemente este modelo a todos los procesos del área de recursos humanos como lo es. Selección, inducción, capacitación y desarrollo, mejorando la eficacia de todos los procesos del área y obteniendo mejores resultados para la empresa y para el crecimiento del personal.

REFERENCIAS

Larumbe, M. (2014). *Gestión por competencias*. [en línea]. Recuperado el 05 de junio de 2015, de <http://docplayer.es/9617443-Gestion-por-competencias.html>

Boyatzis, R. (2008). *Competencies in the 21st century*. Journal of Management Development, [en línea]. Recuperado el 31 de mayo de 2015, de <https://weatherhead.case.edu/departments/organizational-behavior/workingPapers/WP%2099-6.pdf>

Jiménez, S. (2015). Comunicación personal el 15 de mayo del 2015.

Marulanda, F., Montoya, I. y Vélez, J. (2013). *Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento*. *Pensamiento & Gestión*, (36), 206-238. Recuperado el 2 de junio de 2015, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762014000100008&lng=en&tlng=pt .

Practicum y evaluación de competencias (2004). Profesorado, revista de currículum y formación del profesorado, 8 (2). Recuperado el 31 de mayo de 2015, de <http://www.ugr.es/~recfpro/rev82ART2.pdf>

Allen, M. (200-2005). <https://books.google.com.co>. Recuperado el 2 de Junio de 2015, de <https://books.google.com.co/books?id=2qguP7cfbr4C&pg=PA19&lpg=PA19&dq=gestion+por+competencias+mcclelland&source#v=onepage&q=gestion%20por%20competencias%20mcclelland&f=false>

Allen, M. (2009). <https://books.google.es>. Recuperado el 1 de Junio de 2015, de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=kdttd_5Lo-UEC&oi=fnd&pg=PA9&dq=gestion+por+competencias&ots=LxIBGCTIYf&sig=BYoJlbyKRqiSnSOrH0HJn2gH1ak#v=onepage&q=gestion%20por%20competencias&f=falsebf

Andueza., M. C. (Septiembre de 2014). www.academica-e.unavarra.es. Recuperado el 31 de Mayo de 2015, de <http://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/14006/Carmen%20Larumbe%20Andueza.pdf?sequence=4>

ARACENA, O. M. (MARZO de 2008). <http://www.gestiopolis.com>. Recuperado el 1 de JUNIO de 2015, de <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-recursos-humanos-basada-en-competencias/>

ARACENA, O. M. (MARZO de 2008). <http://www.gestiopolis.com/gestion-de-recursos-humanos-basada-en-competencias/>. Recuperado el Junio de 2015

Flores, J. G. (2007). <http://revistas.uned.es>. Recuperado el 1 de JUNIO de 2015, de <http://revistas.uned.es/index.php/educacionXX1/article/viewFile/298/254>

RUBIANO, B. P. (2006). <http://www.bdigital.unal.edu.co/>. Recuperado el 31 de Mayo de 2015, de <http://www.bdigital.unal.edu.co/1967/1/10288030.2006.pdf>

Vargas, F. (2004) Preguntas sobre compentencias laborales. Montevideo, Cinterfor. Disponible en la pagina web: <http://observatorio.duoc.cl/node/216>. Consultado el 25 de octubre de 2015.

ANEXOS**Anexo A****Formato de entrevista a personal****DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO****Fecha:** Año _____ Mes _____ Día _____**1. Información**

Nombre: _____ Tiempo en la empresa _____

Cargos o funciones ejercidas: _____

Educación: _____

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: _____

Cargo de Jefe Inmediato: _____

Supervisión indirecta: _____

Horario: _____

3. Funciones**3.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**

* _____

* _____

* _____

4. Objetivo general del puesto (*Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones*)

5. Objetivos específicos (*Los principales resultados esperados del puesto*)

6. Criterios de desempeño (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

NOTAS:

Anexo B

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO:	NIVEL:	
PROCESO:	PERSONAL A CARGO:	
JEFE INMEDIATO:		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO		
FORMACIÓN		
EXPERIENCIA		
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
<i>Competencias Organizacionales</i>		
	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
Nivel Estrategico, Tactico o operativo		
<i>Competencias Genéricas</i>		
	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
<i>Competencias Especificas</i>		
	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
5. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO		
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
6. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
INDUCCION NECESARIA	TIEMPO	TEMAS A TRATAR
ELEMENTOS DE DOTACIÓN		
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN		
CONDICIONES Y RIESGOS		
AUTORIDAD		
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

APENDICES

Apéndice A Entrevistas

Formato de entrevista a personal

DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.

FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO

Fecha: Año 2015 Mes Octubre Día 16

1. Información

Nombre: NELLY PAOLA SASTOQUE HOLGUIN Tiempo en la empresa 2 AÑOS

Cargos o funciones ejercidas: ASISTENTE CONTABLE

Educación: TECNOLGO EN CONTABILIDAD

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: **ASISTENTE CONTABLE**

Cargo de Jefe Inmediato: GERENTE FINANCIERA

Supervisión indirecta: Revisor Fiscal

Horario: DE LUNES A VIERNES 7:00 AM A 5:30 PM Y UN SABADO AL MES 8:00 AM A 1:00 PM

3. Funciones

1.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.

*Análisis de cuentas contable de ambas compañías (Quincenal o cada ocho días cuando viene el revisor fiscal lo solicita)

*Conciliación de cuentas contable de ambas compañías (Quincenal)

*Impuestos de ambas compañías (mensual)

*Ingresos ambas compañías (transporte, servicios, honorarios) (cada vez que radican las facturas)

*Revisión tareas diarias Auxiliar Contable.

4. **Objetivo general del puesto** (*Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones*)

- Proporcionar información de hechos económicos, financieros de la empresa; de forma continua, ordenada y sistemática, con el objeto de llevar una contabilidad clara y precisa, con el fin de conocer sus resultados, para una acertada toma de decisiones.

5. **Objetivos específicos** (*Los principales resultados esperados del puesto*)

- Proporcionar de manera oportuna y clara, la información contable y su situación financiera conforme a la ley.
- Brindar en cualquier momento información ordenada y sistemática sobre el movimiento económico y financiero de la empresa.

6. **Criterios de desempeño** (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

- Mi desempeño es evaluado por el Revisor Fiscal, quien cada ocho días hace una revisión de las cuentas contables para detectar oportunamente los errores. Hasta el momento he tenido un buen desempeño siempre con la mejor disposición de aprender cada día y tener un excelente desempeño

NOTAS:

Formato de entrevista a personal**DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

Fecha: Año 2015 Mes Octubre Día 11

1. Información

Nombre: EDISON ORTEGA Tiempo en la empresa 7 AÑOS 3 MESES

Cargos o funciones ejercidas: VENTAS, FACTURACION, REVISAR QUE LAS REMISIONES FACTURADAS ESTEN AL DIA, VISITA A CLIENTES FUERA DE LAS INSTALACIONES DE LA EMPRESA, SOLICITAR PROYECTO DE CUMPLIMIENTO EN VENTAS.

Educación: TECNICO EN INSTALACIONES ELECTRICAS Y MANTENIMIENTO

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: ADMINISTRADOR

Cargo de Jefe Inmediato: GERENTE COMERCIAL

Supervisión indirecta: GERENTE GENERAL

Horario: 8AM 6 PM

3. Funciones**3.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**

- * VENTAS Y FACTURACION DIARIAMENTE
- * VISITA A CLIENTES SEMANALMENTE
- * REVISION DE FACTURACION SEMANALMENTE
- * INFORME DE PROYECCION DE VENTAS QUINCENALMENTE

4. Objetivo general del puesto *(Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones)*

LLEVAR EL CONTROL PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS META A NIVELGRUPAL

5. Objetivos específicos *(Los principales resultados esperados del puesto)*

CUMPLIR LAS METAS PROPUESTAS POR LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO PLANTIANDO LAS RESPECTIVAS REUNIONES PARA DAR SOLUICION A NEGOCIOS EN LOS SE PRESENTAN FALECNIAS EN PRECIOS O ENTREGAS

6. Criterios de desempeño *(¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?)*

Varía dependiendo de lo que deseen en gerencia, sin embargo la rotación de personal y la falta de conocimiento en el material eléctrico dificultan la capacidad de formar un equipo de trabajo idóneo para culminar las metas.

Formato de entrevista a personal**DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

Fecha: Año 2015 Mes Octubre Día 13

1. Información

Nombre: Karen X. Ortiz Arévalo Tiempo en la empresa 2 años y 4 meses

Cargos o funciones ejercidas: Manejo de todo el personal de la empresa, proceso de selección, contratación, capacitación, inducción, SGSST, salud ocupacional, seguridad social, manejo con eps, afp, cajas, arl. Manejo de nómina y el módulo de SIIGO NOMINA.

Educación: Psicóloga.

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: Coordinadora de Recursos Humanos

Cargo de Jefe Inmediato: Gerencia General

Supervisión indirecta: Gerente Comercial y Gerente Financiero.

Horario: Lunes a viernes de 8 am a 6 pm

3. Funciones**3.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**

1. Elaborar, divulgar, implementar y controlar el plan estratégico con el fin de mejorar los resultados de la gestión adelantada en los diversos procesos que aplican a su área. (diariamente)
2. Realizar la recepción de requerimientos de personal. (semanalmente)
3. Coordinar las actividades de reclutamiento, selección y contratación del personal. (Semanalmente)
4. Solicitar y recibir los documentos de contratación y contratar los candidatos seleccionados. (Semanalmente – usualmente)
5. Realizar afiliaciones a seguridad social (ARL, AFP, EPS, CCF) (semanalmente)
6. Solicitar las novedades de obras y realizar las administrativas y comerciales. (semanalmente)
7. Entregar de dotación e implementos de protección personal a los empleados. (semanalmente)
8. Realizar quincenalmente la nómina, la liquidación de prestaciones sociales y los aportes a la seguridad social.
9. Administrar los permisos que solicite el personal administrativo, comercial, obras y sucursal de Yopal. (semanalmente)
10. Realizar los llamados de atención, descargos, memorandos informativos, circulares y demás cuando se requieran. (semanalmente)
11. Generar políticas, manuales y procedimientos de acuerdo a la naturaleza y función de su cargo. (semanalmente)

12. Controlar y administrar la ejecución de evaluaciones de desempeño. (semestralmente)
13. Velar por el inventario de la dotación de los empleados. (mensual)
14. Realizar y verificar nomina para el pago de esta. (quincenal)
15. Velar por la inducción y reinducción del personal contratado para la empresa.
16. Garantizar el cumplimiento del clima y/o cultura organizacional y las políticas estipuladas por la empresa. (diariamente)
17. Cumplir con las normas vigentes legales del área. (diariamente)
18. Mantener la confidencialidad de la información de la organización.

4. Objetivo general del puesto (*Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones*)

Garantizar un servicio oportuno y eficaz a los colaboradores de la empresa; apoyando el proceso de contratación cumpliendo con los estándares establecidos por la empresa.

5. Objetivos específicos (*Los principales resultados esperados del puesto*)

- Disminución de la rotación del personal
- Aumento de la productividad de las diferentes áreas.
- Cumplimiento de metas u objetivos de cada área.
- Analizar los motivos por los cuales existen inconvenientes
- Solucionar problemas o inconvenientes que surjan entre el personal, directivos.
- Garantizar un equipo de trabajo humano adecuado para la empresa.

6. Criterios de desempeño (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

No existen criterios de evaluación ni de desempeño en la labor desempeñada, pues los directivos desconocen y no desean conocer la importancia de mi función en la empresa.

Formato de entrevista a personal**DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

Fecha: Año: 2015 Mes: Octubre Día: 26

1. Información

Nombre: Jonathan Eduardo Coronado Garzón **Tiempo en la empresa:** 1 año

Cargos o funciones ejercidas: Coordinador de Inventarios

1. Realización de Selectivos de la sucursal de Bogotá y Yopal con análisis y ajuste en el sistema.
2. Realización del Inventario Físico general, que se realiza Anualmente en las sucursales.
3. Generar listado de las remisiones pendientes por facturar del área comercial Bogotá - Yopal y estar pendientes de su facturación.
4. Realizar ingresos provisionales y hacer seguimiento a su entrega.
5. Hacer seguimiento a los productos no conformes
6. Actualizar lista de precios en el sistema SIIGO
7. Verificar y actualizar políticas de descuentos comerciales con el gerente general.
8. Anular documentos de la sucursal de Bogotá y Yopal, tales como Facturas remisiones etc.
9. Creación de códigos en el catalogo SIIGO.
10. Realizar los traslados entre las bodegas existentes de JT.
11. Realizar Órdenes de compra.
12. Hacer seguimiento a las órdenes de compra enviadas a los proveedores.
13. Solicitudes varias de diferente departamento para soporte en SIIGO.
14. Realización de Backus y recupera semanalmente de la información SIIGO.
15. Generar listados para realizar pedidos por rotación a los diferentes proveedores.

Educación: Profesional Administración de Empresa

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: Coordinador de Inventarios

Cargo de Jefe Inmediato: Gerente General y Gerente Comercial

Supervisión indirecta: Gerente General y Gerente Comercial

Horario: Lunes a viernes de 07:00 AM – 06:00 PM

3. Funciones**a. Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**

- * Realización de Selectivos de la sucursal de Bogotá y Yopal con análisis y ajuste en el sistema. (Semanalmente)

- Realización del Inventario Físico general, que se realiza Anualmente en las sucursales. (Anualmente)
- Generar listado de las remisiones pendientes por facturar del área comercial Bogotá - Yopal y estar pendientes de su facturación. (Diariamente)
- Realizar ingresos provisionales y hacer seguimiento a su entrega. (Diariamente)
- Hacer seguimiento a los productos no conformes (Semanalmente)
- Actualizar lista de precios en el sistema SIIGO (Cada vs que se realice incremento en los proveedores)
- Verificar y actualizar políticas de descuentos comerciales con el gerente general. (Mensualmente)
- Anular documentos de la sucursal de Bogotá y Yopal, tales como Facturas remisiones etc. (Diariamente)
- Creación de códigos en el catalogo SIIGO. (Diariamente)
- Realizar los traslados entre las bodegas existentes de JT. (Diariamente)
- Realizar Órdenes de compra. (Diariamente)
- Hacer seguimiento a las órdenes de compra enviadas a los proveedores.(Diariamente)
- Solicitudes varias de diferente departamento para soporte en SIIGO. (Diariamente)
- Realización de Backus y recupera semanalmente de la información SIIGO. (Semanalmente)
- Generar listados para realizar pedidos por rotación a los diferentes proveedores. (Semanalmente)

4. Objetivo general del puesto (*Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones*)

- Garantizar el stock necesario para la realización de ventas, tan en físico como en el sistema.

5. Objetivos específicos (*Los principales resultados esperados del puesto*)

- Garantizar que el inventario se encuentre al día físico VS Sistema
- Que la realización de la rotación nos dé resultados esperados y no tengamos faltantes de inventario para la comercialización.
- Hacer q la funcionalidad del software sea la más adecuada para la realización de la compañía.

6. Criterios de desempeño (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

Los resultados esperados en las funciones desempeñadas se ven reflejados en el incremento en las ventas y la satisfacción de entregar oportunamente al cliente el producto requerido.

NOTAS: espero pronto la evaluación de mi cargo y funciones a realizar ya que hay muchas que no están dentro de mi ingreso a JT. Gracias.

Formato de entrevista a personal**DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

Fecha: Año 2015 Mes Octubre Día 23

1. Información

Nombre: Elizabeth Nuñez Tiempo en la empresa 6.5 meses

Cargos o funciones ejercidas: Ejecutiva Comercial

Educación: Bachiller

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: Asesor Comercial

Cargo de Jefe Inmediato: Administrador

Supervisión indirecta: Gerente Comercial

Horario: 8:00 12pm 1 a 6pm

3. Funciones

Realizar tele mercadeo, contactar clientes nuevos y existentes, cumpliendo con la meta de ventas establecida.

3.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**• Realizar**

Hacer llamadas a diario, ofertar, recaudar cartera

4. Objetivo general del puesto (*Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones*)

Incrementar el portafolio de clientes contado y crédito

5. Objetivos específicos (*Los principales resultados esperados del puesto*)

Cumplir con las metas trazadas en el departamento.

6. Criterios de desempeño (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

Entrega de informe con el seguimiento a diarios de las ofertas realizadas

Formato de entrevista a personal**DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

Fecha: Año: 2.015 Mes: Octubre Día: 02

1. Información

Nombre: Paola Andrea Jiménez Torres. Tiempo en la empresa: 4 años.

Cargos o funciones ejercidas: Coordinadora de importaciones.

Educación: Profesional en Comercio Internacional.

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: Coordinadora de Importaciones.

Cargo de Jefe Inmediato: Gerente General

Supervisión indirecta: Gerente Financiero

Horario: 8 am a 6pm

3. Funciones**3.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**

* Manejo de importaciones, pago de facturas frente a bancos, compra de divisas, estuve realizando estas labores mientras se compraba material de México, en un periodo de 6 meses, entre diciembre del 2014 y comienzos del 2015.

* Manejo de caja menor, revisión de recibos de caja, creación de comprobantes de egreso, organización de papelería Bogotá, Yopal, organización de papelería. Diario.

* Organizar pago de proveedores. Cada 8 días.

4. Objetivo general del puesto *(Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones)*

Mantener un control en todas las actividades del departamento de Contabilidad, así mismo cuando se crean negociaciones de importaciones, estar pendiente del ingreso de la mercancía, y el pago de la factura la negociación de las divisas frente al banco y mantener toda la papelería al día

5. Objetivos específicos *(Los principales resultados esperados del puesto)*

- Revisar cada una las tareas realizadas en el departamento de cartera para ser debidamente archivadas.
- Organizar, descargar y en ocasiones realizar el pago de proveedores.
- Ingresar, dar y recibir efectivo de los gastos del almacén en el manejo de caja menor.

- Estar pendiente de la TRM para la negociación de divisas frente al banco para el pago de cartera de importaciones, así mismo solicitar, llenar y enviar los formularios pertinentes al mismo.

6. Criterios de desempeño (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

- Nadie evalúa mis procesos de importación. Los procesos de contabilidad son evaluados por Sandra Jiménez revisando físico contra sistema.

NOTAS:

Formato de entrevista a personal**DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

Fecha: Año 2015 Mes Octubre Día 05

1. Información

Nombre: LEIDY VIVIANA VARGAS LOAIZA Tiempo en la empresa 1 mes 13 días
 Cargos o funciones ejercidas: Auxiliar Contable
 Educación: TECNOLOGO EN CONTABILIDAD Y FINANZAS

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: AUXILIAR CONTABLE
 Cargo de Jefe Inmediato: GERENTE FINANCIERO
 Supervisión indirecta ASISTENTE CONTABLE
 Horario: 8 AM A 6 PM LUNES A VIERNES – SABADO 8 AM – 1 PM

3. Funciones**3.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**

- Revisión de documentación semanal Yopal.(una vez a la semana).
- Comparar información contenida en documentación Yopal sea igual a la del sistema contable. (.una vez a la semana).
- Realizar contabilización de los gastos de caja del almacén Yopal.(una vez a la semana).
- Ingreso de las consignaciones de ventas diarias del almacén Yopal. (una vez a la semana)
- Archivo de la documentación enviada de Yopal. (Semanal).
- Hacer las conciliaciones bancarias del mes. (Una vez al mes).
- Realizar cruce de cuentas proveedor – cliente. (En el momento que se solicite).
- Reembolso de gastos caja Bogotá. (Momento en el que me son entregados).
- Realizar contabilización de nómina y realizar el respectivo ajuste.
- Realizar cruce de cuentas contables. (En el momento en el que se solicita).
- Enviar relación de los pagos descargados a persona encargada Almacén de Yopal. (en el momento que sean entregados)
- Realizar recibo de caja de los descuentos en nómina de las facturas de los empleados.

4. Objetivo general del puesto (*Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones*).

Verificar registrar y organizar la información contable de una manera verídica y eficiente, para que su utilización sea oportuna y no retrase los procesos que ya han sido establecidos.

5. Objetivos específicos (*Los principales resultados esperados del puesto*).

- Brindar información confiable y oportuna.
- Optimizar el recurso tiempo de una manera eficiente para la obtención de mejores resultados.
- Verificar la información obtenida antes de registrarla.
- Registrar la información entregada oportunamente.
- Organizar las actividades y llevar a cabo su desarrollo.
- Tener una buena relación laboral con mis compañeros de trabajo y superiores buscando obtener un mejor desempeño en el desarrollo de mis actividades.

6. Criterios de desempeño (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

En conclusión describiría los resultados de las funciones principales positivos puesto que en el poco tiempo que llevo; de la primera vez que realice cada una de las actividades al día de hoy he mejorado significativamente pues ya tengo un conocimiento más claro de algunos procedimientos y se me hace más fácil el desarrollo de mis funciones, Aunque no puedo decir que en un 100% porque aún hay cosas por aprender y por mejorar.

NOTAS:

Fomentar el trabajo colaborativo para tener mejor rendimiento en el desarrollo de las actividades ya que cada persona cumple una función importante para llegar a un mismo fin.

Formato de entrevista a personal**DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S.****FORMATO DE RECOLECCION DE INFORMACION PARA ANÁLISIS DE PUESTO DE TRABAJO**

Fecha: Año 2015 Mes Octubre Día 22

1. Información

Nombre: Angie Carolina Rojas Tiempo en la empresa 1 Año

Cargos o funciones ejercidas: Auxiliar de Facturación

Educación: Tecnólogo en Contabilidad y Finanzas

2. Identificación del puesto de trabajo

Nombre o denominación: Auxiliar de Almacén o facturación

Cargo de Jefe Inmediato: Administrador

Supervisión indirecta: Alexander Jiménez y Robert Ortégón

Horario: 8:00 am – 6:00 pm

3. Funciones**3.1 Cuáles son sus funciones principales y la periodicidad que las realiza.**

- * Facturar diariamente de acuerdo a las remisiones que me va entregando el área de bodega.
- * Descargar informe de remisiones para revisar que todo esté al día y que no queden remisiones pendientes por facturar de los vendedores.
- * Realizar el cuadre de caja diario en cuanto al movimiento de ventas de contado y entregar facturas ya radicadas por el mensajero diariamente y junto con esto la correspondencia que se debe relacionar en la carpeta de papelería.
- * Archivar adecuadamente los documentos (Remisiones, Facturas crédito y contado, Notas crédito).

4. Objetivo general del puesto (*Objetivo amplio y global de que es el resultado principal del cargo como consecuencia del cumplimiento de todas las funciones*)

Que la facturación se encuentre al día para que el recaudo de cartera sea siempre bueno.

5. Objetivos específicos (*Los principales resultados esperados del puesto*)

Que la facturación este siempre al día, para esto se cuenta 3 días desde la realización de la respectiva remisión.

6. Criterios de desempeño (*¿Cómo describiría con datos la conclusión o los resultados exitosos de cada una de las funciones principales?*)

Buenos ya que llevo al día el listado de remisiones en cuanto a la facturación, y cumplo debidamente con las demás funciones que se me otorgan.

Apéndice B Manuales de Responsabilidades y competencias

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Gerente Comercial	NIVEL: Estrategico	
PROCESO: Comercial	PERSONAL A CARGO: Administrador, jefe de inventarios.	
JEFE INMEDIATO: Gerente General		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Organizar, controlar y dirigir eficientemente las actividades operativas y logísticas de la sucursal como son ventas, despachos y almacenamiento de las sucursales.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en administración de empresas o ingenieia industrial	
FORMACIÓN	Conocimiento comercial y administración.	
EXPERIENCIA	3 años en cargos similares.	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes intenos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Estrategico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.]	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actua para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales.		
Nivel Estrategico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de reponsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	
Competencias Genéricas		
Liderazgo: Orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Sus argumentos son funamentados congruente y logicamente.		*Pensamiento critico y creativo * Solucion de problemas
2. Sus metodologias son planteadas con el fin de abordar un problema.		
Pensamiento estratégico: Comprender e identificar los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de obtener la mejor respuesta estratégica.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Rapidamente comprende cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas.		* Necesidades del mercado * Competencia.
2. Las oportunidades son detectadas para hacer negocios y crear alianzas estratégicas siempre que sean de fácil acceso		

Competencias Especificas	
Negociación: Crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relaciones.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. En términos porcentuales mide la calidad de las importaciones.	* Capacidad de análisis * Contratacion *Capacidad para enfentar retos estrategicos * Planificacion
2. Utiliza tecnicas para dirigir o controlar una discusión ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos.	
Planeacion y seguimiento: Programar actividades, tareas propias y de otros en un orden que logre los objetivos propuestos	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Estructura planes y proyectos en los tiempos requeridos.	* Manejo efectivo del tiempo, priorizacion de actividades
2. Establece la planeación de su área teniendo en cuenta los proyectos de la empresa..	

5. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Establecer la cuota de ventas de los miembros del equipo.
2. Supervisión y control de los asesores comerciales en las sucursales.
3. Informes sobre las actividades del equipo de ventas.
4. Supervisar tareas administrativas, cobros, citas y las actividades propias de ventas.
5. Supervisión de la gestión de cartera.
6. Llevar a cabo plan de formación de la fuerza de ventas.
7. Presentar informes a la gerencia acerca de la gestión de ventas.
8. Realizar la prospección y captación de clientes nuevos.
9. Retroalimentar a la gerencia sobre los cambios y el comportamiento del mercado.
10. Promoveer y dar uso del software, (SIIGO, outlook) para la facilitación de cada uno de los procesos que intervienen en su área.
11. Generar políticas, manuales y procedimientos de acuerdo a la naturaleza y función de su cargo.
12. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.
13. Cumplir con las metas de ventas propuestas por la empresa.
14. Incrementar el nivel de ventas de las sucursales.
15. Mantener una cartera sana para la compañía.
16. Capacitar a la fuerza de ventas.

6. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO	TEMAS A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Elevado esfuerzo mental; altos grados de estrés por la toma de decisiones. Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____</p> <p>_____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

CARGO: Gerente Financiera	NIVEL: Estrategico
PROCESO: Contabilidad	PERSONAL A CARGO: Asistente Contable, Auxiliar contable
JEFE INMEDIATO: Gerente General	

2.OBJETIVO DEL CARGO

Proporcionar de manera oportuna y confiable la informacion financiera a la alta gerencia al igual que dar cumplimiento a las obligaciones legales.

3. PERFIL DEL CARGO

NIVEL EDUCATIVO	Profesional Contable
FORMACIÓN	Conocimientos en revisoria fiscal, sistemas y programas contables.
EXPERIENCIA	3 años en cargos similares.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Competencias Organizacionales

Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes intenos y externos atendíéndolos con la calidad requerida.

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
Nivel Estrategico	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.]	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actua para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	

Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales.

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
Nivel Estrategico	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de reponsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	

Competencias Genéricas

Liderazgo: Orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo.

Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Sus argumentos son funamentados congruente y logicamente.	*Pensamiento critico y creativo * Solucion de problemas
2. Sus metodologias son planteadas con el fin de abordar un problema.	

Pensamiento estratégico: Comprender e identificar los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de obtener la mejor respuesta estratégica.

Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Rápidamente comprende cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas.	* Necesidades del mercado * Competencia.
2. Las oportunidades son detectadas para hacer negocios y crear alianzas estratégicas siempre que sean de fácil acceso	

Competencias Específicas

Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las decisiones organizacionales.

Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.	*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.	

Pensamiento analítico: Entender y resolver un problema realizando comparaciones, estableciendo prioridades, identificando secuencias temporales y relaciones causales entre los componentes.

Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Los informes y/o problemas son analizados de manera coherente y real.	* Comprender rápidamente los cambios y/o modificación administrativas.
2. Las barreras administrativas son identificadas fácil y coherentemente.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Revisar y conciliar informacion contable, en general.
2. Revisar y realizar el pago de nomina.
3. Codificar todas las cuentas de Proveedores, acreedores, servicios, servicios publicos, cajas menores.
4. Tramitar los documentos necesarios para los creditos bancarios.
5. Revisar y conciliar diariamente el movimiento de los bancos de la compañía.
6. Enviar notificacion de pago a los proveedores.
7. Manejo de caja mejor administrativa
8. Contabilizar los pagos a proveedores, acreedores, pagos financieros, reembolsos de caja, servicios publicos, Nómina, SS, entre otros.
9. Efectuar pagos de acuerdo a la aprobacion de gerencia general.
10. Elaborar informes financieros y de proveedores y acreedores.
11. Custodiar y dar buen manejo a los token, chequeras, pagares y documentos financieros.
12. Revision de la conciliacion de tarjetas de creditos.
13. Gestionar los creditos bancarios, negociacion de divisas.
14. Control y seguimiento de gastos financieros de la empresa.
15. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
INDUCCION NECESARIA	TIEMPO REQUERIDO	PERSONAL A CARGO: N/A
	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Elevado esfuerzo mental; altos grados de estrés por la toma de decisiones. Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____</p> <p>_____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

CARGO: Administrador	NIVEL: Tactico
PROCESO: Comercial	PERSONAL A CARGO: Auxiliar de facturación, asesores comerciales
JEFE INMEDIATO: Gerente Comercial	

2.OBJETIVO DEL CARGO

Organizar, controlar y dirigir eficientemente las actividades operativas y logísticas de la sucursal como son ventas, despachos y almacenamiento.

3. PERFIL DEL CARGO

NIVEL EDUCATIVO	Tecnologo en administracion de empresas o ingenieria industrial
FORMACIÓN	Conocimientos en administración y manejo de personal.
EXPERIENCIA	2 años como experiencia laboral y 1 año de experiencia en manejo de personal.

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Competencias Organizacionales

Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
Nivel Táctico	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.]	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actua para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	

Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
Nivel Táctico	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de reponsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	

Competencias Genéricas

Disposición al cambio: Plantear cambios que se ajusten a las actividades laborales frente a las nuevas situaciones dentro de la organización.

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Desde las responsabilidades de su rol promover el cambio a los miembros de la empresa.	*Comunicación asertiva *Capacidad para influir activa y positivamente en su equipo de trabajo
	2. Frente a las realidades internas y externas se promueve cambios organizacionales.	

Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las desiciones organizacionales.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.	*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.	
Competencias Especificas	
Pensamiento analítico: Entender y resolver un problema realizando comparaciones, estableciendo prioridades, identificando secuencias temporales y relaciones causales entre los componentes.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Los informes y/o problemas son analizados de manera coherente y real.	* Comprender rapidamente los cambios y/o modificacion administrativas.
2. Las barreras adminsitrativas son identificadas facil y coherentemente.	
Evaluar los resultados: Administrar los procesos establecidos para que no interfieran con la consecución de los resultados esperados.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Los resultados de sí mismo y del equipo son orientaos hacia los objetivos de la organizacion.	* Conoce las metas y objetivos de la organizacion
2. Su responsabilidad es asumida y enfocada a la responsabilidad sobre los individuos y los equipos.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Presentar informes de gestión trimestralmente.
2. Garantizar que el almacén exista el stock necesario de mercancía para atender la demanda.
3. Realizar acompañamiento en lo que se requiera a Iso Asesores Comerciales.
4. Coordinar las compras autorizadas por la gerencia comercial para el cumplimiento de los pedidos.
5. Velar por el cumplimiento de las actividades del personal a su cargo.
6. Realizar la apertura y cierre de la sucursal en los horarios establecidos.
8. Efectuar la compra de los suministros de la sucursal.
9. Asesoría personalizada a los clientes.
10. Informar a gerencia comercial los cambios que perciba en el mercado.
11. Asistir a reunión comercial programada semanalmente.
12. Cumplir con las metas propuestas por la gerencia comercial.
13. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.
14. Cumplimiento de presupuesto de ventas.
15. Optimización de los recursos brindados por la empresa.
16. Velar y dar uso adecuado a los recursos entregados por la empresa para el desempeño de las funciones
17. Motivar a su equipo de trabajo en procura de un buen ambiente laboral.
18. Mantener la confidencialidad de la información de la organización.
19. Identificar e informar al área correspondiente los riesgos en seguridad industrial y salud en el trabajo (AT y EP)

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____</p> <p>_____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Asistente Contable	NIVEL: Táctico	
PROCESO: Contable	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Gerente Financiero		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar actividades de control, mantener y presentar información oportuna para consolidar estados financieros e información tributaria		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo, certificados en el área de Contaduría Pública.	
FORMACIÓN	Conocimientos actualizados en contabilidad y tributaria	
EXPERIENCIA	2 años como experiencia laboral y 1 año de experiencia en manejo de personal.	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actúa para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúan en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de responsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	
Competencias Genéricas		
Disposición al cambio: Plantear cambios que se ajusten a las actividades laborales frente a las nuevas situaciones dentro de la organización.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Desde las responsabilidades de su rol promover el cambio a los miembros de la empresa.		*Comunicación asertiva *Capacidad para influir activa y positivamente en su equipo de trabajo
2. Frente a las realidades internas y externas se promueven cambios organizacionales.		

Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las desiciones organizacionales.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.	*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.	

Competencias Especificas	
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar resouesta a una necesidad en un tiempo especifico.	* Elaborar una planeacion * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.	
Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Elaboración de comprobantes de Egreso y cheques.
2. Elaboración de cartas, referencias comerciales, entre otros documentos.
3. Realizar la creación de terceros.
4. Liquidación de contratos y vacaciones.
5. Manejo de archivo de clientes y/o proveedores.
6. Diligenciar actualización de datos y/o formularios de créditos de proveedores.
7. Controlar la documentación de Yopal, el consecutivo de facturación, reembolso de gastos del almacén y las consignaciones realizadas a diario.
8. Implementación de las NIIF
9. Elaboración de información exogena (medios magneticos) nacional / distrital.
10. Apoyar en la realización de la información contable para el pago de impuestos.
11. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Elevado esfuerzo mental; altos grados de estrés por la toma de decisiones. Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____</p> <p>_____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptacion, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Coordinador de Inventarios	NIVEL: Táctico	
PROCESO: Logística	PERSONAL A CARGO: Asistente de compras, Auxiliar de ingresos.	
JEFE INMEDIATO: Gerente General		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar actividades con el movimiento, rotacion y consistencia de la mercancía registradas en inventarios (sistema - físico) y su trascendencia en los puntos de venta. Resolver consultas, dudas e incongruencias referentes, buscando claridad y controlar las posibles mermas del inventario.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo en logística	
FORMACIÓN	Conocimiento en Inventarios y logística.	
EXPERIENCIA	3 años como experiencia laboral y 2 años de experiencia en logística	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes intenos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actua para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de reponsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	
Competencias Genéricas		
Dispocisión al cambio: Plantear cambios que se ajusten a las actividades laborales frente a las nuevas situaciones dentro de la organización.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Desde las responsabilidades de su rol promover el cambio a los miembros de la empresa.		*Comunicación asertiva *Capacidad para influir activa y positivamente en su equipo de trabajo
2. Frente a las realidades internas y externas se promueve cambios organizacionales.		

Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las desiciones organizacionales.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.	*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.	

Competencias Especificas	
Liderazgo: Dirigir la gestion suya y de su equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos de la organizacion.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Las necesidades de los colaboradores son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Resolutividad *Manejo de personal *Capacidad para enfentar retos estrategicos
2. Los cambios internos se preveen con el fin de genrar soluciones futuras.	
Impulso al desarrollo de colaboradores: Acompa;ar y orientar en la implementacion de planes de mejoramiento dirigidos a estimular el potencial de los colaboradores.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Los objetivos y acciones de desarrollo se definen de manera eficaz.	* Analisis de cada cargo *Conocimiento de las politicas internas
2. Los niveles de desarrollo y brechas se identifican para conocer los requerimientos de cada colaborador.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Realización de Selectivos de la sucursal de Bogotá y Yopal con análisis y ajuste en el sistema.
2. Realización del Inventario Físico general, que se realiza Anualmente en las sucursales.
3. Generar listado de las remisiones pendientes por facturar del área comercial Bogotá - Yopal y estar pendientes de su facturación.
4. Realizar ingresos provisionales y hacer seguimiento a su entrega
5. Hacer seguimiento a los productos no conformes
6. Actualizar lista de precios en el sistema SIIGO
7. Verificar y actualizar políticas de descuentos comerciales con el gerente general.
8. Anular documentos de la sucursal de Bogotá y Yopal, tales como Facturas remisiones etc.
9. Creación de códigos en el catalogo SIIGO.
10. Realizar los traslados entre las bodegas existentes de JT.
11. Realizar Órdenes de compra.
12. Hacer seguimiento a las órdenes de compra enviadas a los proveedores.
13. Solicitudes varias de diferente departamento para soporte en SIIGO.
14. Realización de Backus y recupera semanalmente de la información SIIGO.
15. Generar listados para realizar pedidos por rotación a los diferentes proveedores
16. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Elevado esfuerzo mental; altos grados de estrés por la toma de decisiones. Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Coordinadora de Recursos Humanos		NIVEL: Táctico
PROCESO: Recursos Humanos		PERSONAL A CARGO: Pasante del Sena
JEFE INMEDIATO: Gerente General		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Garantizar el cumplimiento de todas las actividades del área Administrativa y Gestión Humana permitiendo mantener un personal competente y motivado en toda la empresa.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Profesional en administración de empresas o psicología.	
FORMACIÓN	Conocimiento de nómina, seguridad social, seguridad industrial, de igual forma estar actualizado en las normas vigentes.	
EXPERIENCIA	3 años como experiencia laboral y 2 años de experiencia en manejo de personal.	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actúa para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de responsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	
Competencias Genéricas		
Disposición al cambio: Plantear cambios que se ajusten a las actividades laborales frente a las nuevas situaciones dentro de la organización.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Desde las responsabilidades de su rol promover el cambio a los miembros de la empresa.		*Comunicación asertiva *Capacidad para influir activa y positivamente en su equipo de trabajo
2. Frente a las realidades internas y externas se promueven cambios organizacionales.		
Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las decisiones organizacionales.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.		*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.		

Competencias Especificas	
Liderazgo: Dirigir la gestion suya y de su equipo de trabajo hacia el logro de los objetivos de la organizacion.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Las necesidades de los colaboradores son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Resolutividad *Manejo de personal *Capacidad para enfentar retos estrategicos
2. Los cambios internos se preveen con el fin de genrar soluciones futuras.	
Impulso al desarrollo de colaboradores: Acompa;ar y orientar en la implementacion de planes de mejoramiento dirigidos a estimular el potencial de los colaboradores.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Los objetivos y acciones de desarrollo se definen de manera eficaz.	* Analisis de cada cargo *Conocimiento de las politicas internas
2. Los niveles de desarrollo y brechas se identifican para conocer los requerimientos de cada colaborador.	
4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
1. Elaborar, divulgar, implementar y controlar el plan estratégico con el fin de mejorar los resultados de la gestión adelantada en los diversos procesos que aplican a su área.	
2. Realizar la recepción de requerimientos de personal.	
3. Coordinar las actividades de reclutamiento, selección y contratación del personal.	
4. Solicitar y recibir los documentos de contratación y contratar los candidatos seleccionados.	
5. Realizar afiliaciones a seguridad social (ARL, AFP, EPS, CCF)	
6. Solicitar las novedades de obras y realiazar las administrativas y comerciales.	
7. Entregar de dotacion e implementos de proteccion personal a los empleados.	
8.Realizar quincenalmente la nóminia, la liquidación de prestaciones sociales y los aportes a la seguridad social.	
9. Administrar los permisos que solicite el personal administrativo, comercial , obras y sucursal de yopal.	
10. Realizar los llamados de atención, descargos, memorandos informativos, circulares y demás cuando se requieran.	
11. Generar políticas, manuales y procedimientos de acuerdo a la naturaleza y función de su cargo.	
12. Controlar y administrar la ejecución de evaluaciones de desempeño.	
13. Velar por el inventario de la dotación de los empleados.	
14. Realizar y verificar nomina para el pago de esta.	
15. Velar por la inducción y reinducción del personal contratado para la empresa.	
16. Garantizar el cumplimiento del clima y/o cultura organizacional y las políticas estipuladas por la empresa.	
17. Cumpir con las normas vigentes legales del área.	
18. Mantener la confidencialidad de la información de la organización.	
19. Presentar al gerente general los informes de gestion humana y cumplir con sus recomendaciones.	
20. Realizar descargos, llamados de atencion y memorandos cuando se requiera.	
21. Verificar quincenalmente la nómina, la liquidacion de prestaciones sociales y los aportes a la seguridad social cumpliendo el tiempo estipulado para el pago oportuno.	
22.Verificar las diferentes novedades que se presenten para el movimiento de nómina.	
23. Velar por el bienestar fisico y laboral de los trabajadores, asi como el cumplimiento de la legislacion laboral colombiana	
24. Planear la entrega de dotación de todo el año.	
25. Velar por el inventario de la dotacion de la empresa.	
26. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.	

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
INDUCCION NECESARIA	TIEMPO REQUERIDO	PERSONAL A CARGO: N/A
	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Elevado esfuerzo mental; altos grados de estrés por la toma de decisiones. Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sanción al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____</p> <p>_____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Jefe de Bodega	NIVEL: Operativo	
PROCESO: Logística	PERSONAL A CARGO: Auxiliar Bodega, Conductor, Mensajero.	
JEFE INMEDIATO: Coordinador De Inventar		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Custodiar, controlar, organizar el material, las herramientas y equipos que se encuentran en la bodega de igual forma estar pendiente del alistamiento y despacho del material y herramientas que se soliciten en cada uno de los proyectos de la empresa. Garantizar el funcionamiento de la operación de la bodega e inventario al día físico Vs. Sistema.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Técnico estudiante de primeros semestres en logística	
FORMACIÓN	Conocimiento en el manejo de montacargas y manejo de inventarios.	
EXPERIENCIA	1 año de experiencia laboral	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes intenos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actua para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Táctico	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de reponsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	
Competencias Genéricas		
Dispocisión al cambio: Plantear cambios que se ajusten a las actividades laborales frente a las nuevas situaciones dentro de la organización.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Desde las responsabilidades de su rol promover el cambio a los miembros de la empresa.		*Comunicación asertiva *Capacidad para influir activa y positivamente en su equipo de trabajo
2. Frente a las realidades internas y externas se promueve cambios organizacionales.		

Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las desiciones organizacionales.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.	*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.	
Competencias Especificas	
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar resouesta a una necesidad en un timpo específico.	* Elaborar una planeacion * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.	
Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	
4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
1. Control y verificación de alistamiento de pedidos pendientes. 2. Recepción del material que llega a la bodega. 3. Organización y aseo de la bodega. 4. Ejecucion de selectivos semanales. 5. Verificar y controlar la preservación de los materiales de Bodega. 6. Planificación de las rutas de despacho de materiales a los diferentes clientes. 7. Despacho efectivo de los pedidos del área comercial. 8. Cargue de vehículos. 9. Controlar y hacer mantenimiento del inventario fisico. 10. Supervisar el buen uso y mantenimiento de la flota automotor. 11. Revisar el adecuado almacenaje del producto en el almacen. 12. Verificar que los de despacho, ordenes de compra, facturas de auto consumo y cualquier otro documento sea debidamente autorizado. 13. Verificar la rotación adecuada del producto por fecha de antigüedad. 14. Distribuir adecuadamente el producto para lograr la eficiencia del espacio y hacer mas ágil el despacho. 15. Resolver imprevistos en la atención al cliente 16. Realizar las funciones adignadas por su jefe inmediato y las relacionadas con la naturaleza de su cargo.	

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Elevado esfuerzo mental; altos grados de estrés por la toma de decisiones. Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____</p> <p>_____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS

1. IDENTIFICACION DEL CARGO

CARGO: Coordinador de Importaciones	NIVEL: Táctico
PROCESO: Importaciones	PERSONAL A CARGO: N/A
JEFE INMEDIATO: Gerente General	

2.OBJETIVO DEL CARGO

Atender bajo su responsabilidad la planeación, control y ejecución de todos los asuntos relacionados con la las distintas funciones del departamento de importaciones.

3. PERFIL DEL CARGO

NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo o profesional en comercio exterior.
FORMACIÓN	Conocimiento en importaciones y comercio exterior.
EXPERIENCIA	5 años como experiencia laboral y 2 años de experiencia en comercio exterior

4. COMPETENCIAS REQUERIDAS

Competencias Organizacionales

Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
Nivel Táctico	1. Los procesos de respuesta se aseguran para la satisfacción del cliente.	* Conocimientos de los clientes, de los procesos y de calidad en el servicio.
	2. Actúa para crear una cultura de servicio en la empresa promoviendo conductas que lo logren.	

Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
Nivel Táctico	1. Las labores adoptadas para diversos roles, se identifican de manera clara.	*Conceptos claros de cada área de la organización. * Objetivos organizacionales.
	2. La solución de responsabilidades, se comunican a todo el equipo de trabajo.	

Competencias Genéricas

Disposición al cambio: Plantear cambios que se ajusten a las actividades laborales frente a las nuevas situaciones dentro de la organización.

	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Desde las responsabilidades de su rol promover el cambio a los miembros de la empresa.	*Comunicación asertiva *Capacidad para influir activa y positivamente en su equipo de trabajo
	2. Frente a las realidades internas y externas se promueve cambios organizacionales.	

Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las desiciones organizacionales.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.	*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.	

Competencias Especificas	
Negociación: Crear un ambiente propicio para la colaboración y lograr compromisos duraderos que fortalezcan la relaciones.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. En términos porcentuales mide la calidad de las importaciones.	* Capacidad de análisis * Contratacion *Capacidad para enfentar retos estrategicos * Planificacion
2. Utiliza tecnicas para dirigir o controlar una discusión ganar-ganar planificando alternativas para negociar los mejores acuerdos.	
Relaciones públicas: Establecer relaciones con personas cuya cooperación es necesaria para tener influencia sobre los que manejan los productos líderes del mercado, clientes, accionistas.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. A traves de las relaciones, realiza la publicidad de la empresa.	* Estregia de negocio de la empresa. * Objetivo y metas de la organizacion
2. La imagen de la empresa las da a conocer a traves de los recursos que posee.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Manejo de importaciones
2. pago de facturas frente a bancos
3. compra de divisas
4. Manejo de caja menor
5. revisión de recibos de caja
6. creación de comprobantes de egreso
7. organización de papelería Bogotá y Yopal
8. Organizar pago de proveedores
9. Revisar cada una las tareas realizadas en el departamento de cartera para ser debidamente archivadas
10. Organizar, descargar y en ocasiones realizar el pago de proveedores.
11. Ingresar, dar y recibir efectivo de los gastos del almacén en el manejo de caja menor
12. Estar pendiente de la TRM para la negociación de divisas frente al banco para el pago de cartera de importaciones.
13. Solicitar, llenar y enviar los formularios pertinentes al mismo

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
INDUCCION NECESARIA	TIEMPO REQUERIDO	PERSONAL A CARGO: N/A
	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Elevado esfuerzo mental; altos grados de estrés por la toma de decisiones. Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sanción al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Ejecutivo Comercial	NIVEL: Operativo	
PROCESO: Comercial	PERSONAL A CARGO:	
JEFE INMEDIATO: Administrador		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Cumplir con las metas de venta comerciales establecidas por la Gerencia Comercial, con un proceso de venta adecuado con excelente servicio al cliente para lograr mantenerlos y fidelizarlos		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Tecnologo en ventas	
FORMACIÓN	Conocimiento en tecnicas de ventas y segmentacion de mercado	
EXPERIENCIA	1 año en funciones comerciales	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes intenos y externos atendíéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar resouesta a una necesidad en un timpo especifico.		* Elaborar una planeacion * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	
Competencias Específicas	
Pensamiento estratégico: Comprender e identificar los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas, las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de obtener la mejor respuesta estratégica.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Rápidamente comprende cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas.	* Necesidades del mercado * Competencia.
2. Las oportunidades son detectadas para hacer negocios y crear alianzas estratégicas siempre que sean de fácil acceso	
Relaciones públicas: Establecer relaciones con personas cuya cooperación es necesaria para tener influencia sobre los que manejan los productos líderes del mercado, clientes, accionistas.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. A través de las relaciones, realiza la publicidad de la empresa.	* Estrategia de negocio de la empresa. * Objetivo y metas de la organización
2. La imagen de la empresa las da a conocer a través de los recursos que posee.	
4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
1. Estudiar permanentemente la situación del mercado objetivo de la Sucursal para identificar negocios potenciales.	
2. Contactar y visitar constantemente a los socios, potenciales socios e instituciones, en la búsqueda de oportunidades de negocios y su realización, de acuerdo con las directrices, metas y planes de la sucursal.	
3. Visitar nuevos clientes para generar nuevos convenios	
4. Realizar gestiones para agilizar la cobranza o el depósito de descuentos mensuales en cuentas de la empresa	
5. Atender las solicitudes de créditos con amabilidad y rapidez, explorando otras necesidades del socio, entregando soluciones creativas	
6. Generar negocios a través de los diferentes productos y servicios ofrecidos por la empresa	
7. Cuidar el desempeño de pago de su cartera de socios vigentes	

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA

	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	

Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.

NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Asistente de almacen	NIVEL: Operativo	
PROCESO: Comercial	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Administrador		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Asistir en las actividades de almacén, recibiendo, la documentación que llega a la empresa y la que debe salir, a fin de despachar oportunamente a los clientes.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Bachiller	
FORMACIÓN	Métodos y conservación de almacenaje	
EXPERIENCIA	6 meses en cargos operativos	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes intenos y externos atendíéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar resouesta a una necesidad en un timpo específico.		* Elaborar una planeacion * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	

Competencias Específicas	
Confianza en sí mismo: Realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema, teniendo el convencimiento de que uno es capaz.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Sus metas personales y profesionales son definidas a corto, mediano y largo plazo.	* Metas personales y profesionales
2. Las consecuencias de sus decisiones y actos son asumidas responsablemente.	

Dinamismo: Trabajar en situaciones cambiantes, con interlocutores que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. En los cambios se adapta para trabajar energicamente	* Los posibles cambios internos. * Actividades propias de su area
2. Las ventajas y desventajas de cada modificación, las preve con anticipacion.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Recibe, revisa y organiza los materiales y equipos adquiridos por la empresa.
2. Colabora en la clasificación, codificación y rotulación de materiales y equipos que ingresan al almacén.
3. Distribuye y moviliza materiales y mercancía del almacén
4. Registra y lleva el control de materiales y equipos que ingresan y egresan del almacén.
5. Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
6. Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
7. Elabora guías de despacho y órdenes de compras.

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA

INDUCCION NECESARIA	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	

Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de _____ y el día _____ del año _____.

NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Auxiliar de Bodega	NIVEL: Operativo	
PROCESO: Logística	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Jefe de Bodega		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Recibir, organizar, alistar, salvaguardar y mantener en condiciones adecuadas el inventario de la bodega.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Bachiller	
FORMACIÓN	Conocimiento de inventarios y manejo de herramientas como montacarga.	
EXPERIENCIA	6 meses en cargos de bodega o almacén	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar respuesta a una necesidad en un tiempo específico.		* Elaborar una planeación * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	

Competencias Especificas	
Confianza en sí mismo: Realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema, teniendo el convencimiento de que uno es capaz.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Sus metas personales y profesionales son definidas a corto, mediano y largo plazo.	* Metas personales y profesionales
2. Las consecuencias de sus decisiones y actos son asumidas responsablemente.	
Dinamismo: Trabajar en situaciones cambiantes, con interlocutores que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. En los cambios se adapta para trabajar energicamente	* Los posibles cambios internos. * Actividades propias de su area
2. Las ventajas y desventajas de cada modificación, las preve con anticipacion.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de materiales por compra, traslado, devolución y/o garantía. 2. Ubicación ordenada de los materiales. 3. Preparar los materiales para el despacho por venta, remisión, traslado, devolución y/o garantía. 4. Organizar y mantener aseados los materiales en bodega. 5. Realizar el cargue y descargue de vehiculos. 6. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo. 7. Velar por la adjudicación, seguridad y mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas y materiales de la organización. 8. Mantener la confidencialidad de la información de la empresa. 9. Mantener el orden y aseo de la Bodega. 10. Dar uso adecuado de los recursos entregados por la empresa para el desempeño de sus funciones. 11. Identificar e informar al área correspondiente los riesgos en Seguridad y salud en el trabajo (AT y EP). 12. Dar uso adecuado de los elementos de protección individual (EPI) cuando se requieran. 13. En todo momento prestar un servicio excelente y oportuno al cliente interno y externo, de forma perosnal, telefónica o vía electrónica debiendo brindar al cliente, así como a todo el personal de la compañía un trato cortés, amable y respetuoso, sin desavenencias ni malos tratos. 14. Acatar y cumplir con el reglamento interno de trabajo, las políticas internas de la compañía, el manual de políticas, funciones y responsabilidades, y demás dispocisiones generales estipuladas en el contrato de trabajo.
--

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	ECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMIS

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Auxiliar de Facturación	NIVEL: Comercial	
PROCESO: Comercial	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Administrador		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Organizar, coordinar y controlar el proceso de facturación de los vendedores y gerentes.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo en administración de empresa o ingeniería industrial o contabilidad.	
FORMACIÓN	Conocimientos en manejo de software de inventarios, Excel, y material eléctrico.	
EXPERIENCIA	1 año en cargos administrativos	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar respuesta a una necesidad en un tiempo específico.		* Elaborar una planeación * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	

Competencias Especificas	
Orientación al Logro: Interés por alcanzar los resultados con calidad de acuerdo con los objetivos de la empresa	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Cumple con su trabajo con la calidad y oportunidad requerida.	* Plan estrategico de la empresa y objetivos por area para cumplirlaMetas personales y profesionales
2. Muestra compromiso con sus tareas.	
Preocupacion por el orden y detalle: Evitar errores al máximo en su proceso. Hace continua revisión de sus tareas y funciones.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Los informes o tareas son revisados antes de entregarlos.	* Conocimientos técnicos de las tareas que realiza verificando su calidad.
2. Los documentos los mantiene y organiza con criterios de seguridad y calidad.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Canalizar y derivar las conexiones y comunicaciones telefónicas entre el personal de la empresa y los interlocutores externos, ofreciendo atención rápida y oportuna.
2. Manejo de remisiones para el área de despachos y relacion de estas.
3. Manejo de fotocopidora comercial, pendiente de los documentos que imprimen y dirigirlos al área o persona encargada.
4. Manejo del celular del almacen recepcionando y direccionando llamadas.
5. Recibir y ordenar remisiones del área de despachos ya firmadas por el cliente y archivarlas en la carpeta de remisiones pendientes por facturar , teniendo en cuenta el vendedor y el cliente.
6. Manejo de caja menor, ejecutar relacion diaria donde se adjuntan las facturas de ventas por mostrador.
7. Coordinar la ruta de los mensajeros, seleccionando debidamente la documentación a la cual se le vaya a
8. Entregar facturas de venta y notas crédito en orden consecutivo a _____
9. Entregar remisiones listas para facturar a cada asesor comercial, para que ellos le otorguen los precios y asi poder realizar las facturas.
10. Relacionar facturas, remisiones, notas credito y demás documentos en los formatos de planilla pertinente.
11. Realizar cartas de remisiones las cuales van dirigidas a los clientes relacionando la mercancia entregada, y hacerlas firmar por el administrador y luego dirigirlas a bodega.
12. Estar pendiente de recibir la papeleria con firma al día siguiente de haber entregado a bodega.
13. Realizar informes de ventas por mostrador mensual.
14. Tener al día los consecutivos de cartas, remisiones, facturas y planillas (Remisiones, Facturación, Notas Crédito)
15. Organizar las facturas para radicar, dependiendo de los solicitado por el cliente (fotocopia de factura,
16. Elaboración de notas credito.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Auxiliar de Ingresos	NIVEL: Administrativo	
PROCESO: Comercial	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Coordinador de Inve		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Organizar, coordinar y controlar el ingreso de la mercancía en el sistema manteniendo el inventario virtual adecuadamente.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo en carreras administrativas.	
FORMACIÓN	Conocimientos en manejo de software de inventarios, Excel, y material eléctrico.	
EXPERIENCIA	1 año en cargos administrativos.	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar respuesta a una necesidad en un tiempo específico.		* Elaborar una planeación * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	

Competencias Especificas	
Dinamismo: Trabajar en situaciones cambiantes, con interlocutores que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. En los cambios se adapta para trabajar energicamente	* Los posibles cambios internos. * Actividades propias de su area
2. Las ventajas y desventajas de cada modificación, las preve con anticipacion.	
Preocupacion por el orden y detalle: Evitar errores al máximo en su proceso. Hace continua revisión de sus tareas y funciones.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Los informes o tareas son revisados antes de entregarlos.	* Conocimientos técnicos de las tareas que realiza verificando su calidad.
2. Los documentos los mantiene y organiza con criterios de seguridad y calidad.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Recepción de facturas. (proveedores,y herramientas,)
2. Hacer seguimiento de las garantías de los materiales.
3. Verificar las existencias del inventario antes de realizar las ordenes de compra.
4. Ingreso de material al sistema.
5. Ingreso de facturas al sistema.
6. Realizar ajustes de inventario, notas credito, anulación de documentos.
7. Manejo del archivo de guías de transporte.
8. Entrega de facturas fisicas con sus respectivos soportes de orden de compra, factura original a _____
9. Archivo de facturas ya revisadas para contabilidad.
10. Archivo de traslados de Bogotá - Yopal y viceversa.
11. Mantener el consecutivo de ordenes de compra.
12. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.
13. Velar por la adjudicación, seguridad y mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas y materiales de la organización.
14. Mantener la confidencialidad de la información de la empresa.
15. Mantener el orden y aseo de bodega y puesto de trabajo.
16. Dar uso adecuado de los recursos entregados por la empresa para el desempeño de sus funciones.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMATICA A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Conductor	NIVEL: Operativo	
PROCESO: Logística	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Jefe de Bodega		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Entregar y/o recoger de manera oportuna y eficientemente los pedidos de los clientes y/o proveedores, velando por el cuidado del material y sus registros.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Bachiller	
FORMACIÓN	Conocimientos en mecánica automotriz, licencia de 5ta categoría.	
EXPERIENCIA	1 año como conductor de vehiculos	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar resouesta a una necesidad en un tiempo específico.		* Elaborar una planeacion * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	

Competencias Especificas	
Dinamismo: Trabajar en situaciones cambiantes, con interlocutores que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. En los cambios se adapta para trabajar energicamente	* Los posibles cambios internos. * Actividades propias de su area
2. Las ventajas y desventajas de cada modificación, las preve con anticipacion.	

Confianza en sí mismo: Realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema, teniendo el convencimiento de que uno es capaz.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Sus metas personales y profesionales son definidas a corto, mediano y largo plazo.	* Metas personales y profesionales
2. Las consecuencias de sus decisiones y actos son asumidas responsablemente.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción de materiales por compra, traslado, devolución y/o garantía. 2. Transportar de manera segura los materiales. 3. Entrega de materiales por venta, remisión, traslado, devolución y/o garantía. 4. Entrega de documentos relacionados al material transportado. 5. Realizar seguimiento y programar mantenimiento mecánico del vehículo. 6. Realizar aseo al vehículo. 7. Levantar y mover material de aproximadamente 50 kg, para lo cual debe tener un excelente estado físico. 8. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo. 10. Velar por la adjudicación, seguridad y mantenimiento preventivo y correctivo de las herramientas y materiales de la organización. 11. Mantener la confidencialidad de la información de la empresa. 12. Mantener el orden y aseo del vehículo. 13. Dar uso adecuado de los recursos entregados por la empresa para el desempeño de sus funciones. 14. Identificar e informar al área correspondiente los riesgos en Seguridad y salud en el trabajo (AT y EP). 15. Dar uso adecuado de los elementos de protección individual (EPI) cuando se requieran. 16. En todo momento prestar un servicio excelente y oportuno al cliente interno y externo, de forma personal, telefónica o vía electrónica debiendo brindar al cliente, así como a todo el personal de la compañía un trato cortés, amable y respetuoso, sin desavenencias ni malos tratos. 17. Acatar y cumplir con el reglamento interno de trabajo, las políticas internas de la compañía, el manual de políticas, funciones y responsabilidades, y demás disposiciones generales estipuladas en el contrato de trabajo.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
INDUCCION NECESARIA	TIEMPO REQUERIDO	PERSONAL A CARGO: N/A
	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Mensajero	NIVEL: Operativo	
PROCESO: Logística	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Jefe de Bodega		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Distribuir correspondencia y diversas encomiendas dentro y fuera de la Organización		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Bachiller	
FORMACIÓN	Rutas urbanas y ubicación física de las diferentes dependencias de la Organización	
EXPERIENCIA	6 meses en cargos operativos	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar respuesta a una necesidad en un tiempo específico.		* Elaborar una planeacion * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	

Competencias Específicas	
Dinamismo: Trabajar en situaciones cambiantes, con interlocutores que cambian en cortos espacios de tiempo, en jornadas de trabajo prolongadas sin que por esto se vea afectado su nivel de actividad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. En los cambios se adapta para trabajar energicamente	* Los posibles cambios internos. * Actividades propias de su area
2. Las ventajas y desventajas de cada modificación, las preve con anticipacion.	

Confianza en sí mismo: Realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema, teniendo el convencimiento de que uno es capaz.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Sus metas personales y profesionales son definidas a corto, mediano y largo plazo.	* Metas personales y profesionales
2. Las consecuencias de sus decisiones y actos son asumidas responsablemente.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Transportar documetos o correspondencia a difderentes sitios que le sean solicitados para entregar y/o recoger oportunamente donde los clientes, proveedores, acreedores, etc. O para agilizar procesos administrativos.
2. Efectuar el pago de servicios varios , impuestos y otros relacionados con la actividad de la empresa.
3. Optimizar las rutas entregadas con el fin de hacer más eficaz el desarrollo de sus actividades.
4. Realizar los pagos solicitados de forma adecuada y oportuna según las indicaciones establecidas.
5. Velar por la seguridad de los valores y documentos encomendados en el cumplimiento de sus labores.
6. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.
7. Salvaguardas todos los documentos (cheques, facturas, entre otros) que le sean entregados de la organiz
8. Tener un óptimo estado la moto y usar los elementos de protección.
9. Tener vigente la documentación legal de la moto.
10. Mantener la confidencialidad de la información de la organización.
11. Dar uso adecuado de los recursos entregados por la empresa para el desempeño de sus funciones.
12. Identificar e informar al área correspondiente los riesgos en Seguridad y salud en el trabajo (AT y EP).
13. En todo momento prestar un servicio excelente y oportuno al cliente interno y externo, de forma perosnal, telefónica o vía electrónica debiendo brindar al cliente, así como a todo el personal de la compañía un trato cortés, amable y respetuoso, sin desavenencias ni malos tratos.
16. Acatar y cumplir con el reglamento interno de trabajo, las políticas internas de la compañía, el manual de políticas, funciones y responsabilidades, y demás disposiciones generales estipuladas en el contrato de trabajo.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
INDUCCION NECESARIA	TIEMPO REQUERIDO	PERSONAL A CARGO: N/A
	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Auxiliar de Cartera	NIVEL: Operativo	
PROCESO: Financiero y comercial	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Gerente General		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar gestiones efectivas para mantener al día los creditos de nuestros clientes, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo de la cartera para evitar altos indices de morosidad.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo en contabilidad o ingeniería industrial o administración de empresas.	
FORMACIÓN	Conocimientos contables y alta aptitud matemática.	
EXPERIENCIA	1 año en cargos administrativos	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendiéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Productividad: Fijar objetivos de desempeño por encima de lo normal, alcanzándolos exitosamente.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Establece acciones y selecciona recursos que le permiten dar respuesta a una necesidad en un tiempo específico.		* Elaborar una planeación * Labores de su equipo de trabajo
2. Toma en cuenta las habilidades de los miembros del equipo para alcanzar los objetivos propuestos.		

Tolerancia a la presión: Actuar con eficacia en situaciones de presión de tiempo y de desacuerdo, oposición y diversidad.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Alcanza los objetivos previstos en situaciones de presión de tiempo, oposición y diversidad.	* Objetivos de su area * Necesidades del cliente
2. Los objetivos se alcanzan aunque esté presionado por el tiempo y su desempeño	
Competencias Especificas	
Manejo de la Información: Organizar adecuadamente la información y garantizar que esta sea accesible solamente para aquellos autorizados a tener acceso.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. La información que dispone la utiliza única y exclusivamente para el ejercicio de sus funciones.	* Capacidad para reunir, emplear y compartir el conocimiento y la experiencia.
2. Advierte del deber de confidencialidad y secreto a cualquier persona que por su relación con él, deba tener acceso a la información.	
Capacidad para aprender: Asimilar la nueva información y su eficaz aplicación.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. La información útil la utiliza para resolver los problemas que se puedan presentar en su puesto de trabajo	* Alta percepción. *Análisis
2. Sus ideas son encaminadas para mejorar el trabajo diario.	
4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO	
1. Transportar documetos o correspondencia a difderentes sitios que le sean solicitados para entregar y/o recoger oportunamente donde los clientes, proveedores, acreedores, etc. O para agilizar procesos administrativos.	
2. Efectuar el pago de servicios varios , impuestos y otros relacionados con la actividad de la empresa.	
3. Optimizar las rutas entregadas con el fin de hacer más eficaz el desarrollo de sus actividades.	
4. Realizar los pagos solicitados de forma adecuada y oportuna según las indicaciones establecidas.	
5. Velar por la seguridad de los valores y documentos encomendados en el cumplimiento de sus labores.	
6. Todas las asignadas por su jefe inmediato y relacionadas con la naturaleza de su cargo.	
7. Salvaguardas todos los documentos (cheques, facturas, entre otros) que le sean entregados de la organización.	
8. Tener un óptimo estado la moto y usar los elementos de protección.	
9. Tener vigente la documentación legal de la moto.	
10. Mantener la confidencialidad de la información de la organización.	
11. Dar uso adecuado de los recursos entregados por la empresa para el desempeño de sus funciones.	
12. Identificar e informar al área correspondiente los riesgos en Seguridad y salud en el trabajo (AT y EP).	
13. En todo momento prestar un servicio excelente y oportuno al cliente interno y externo, de forma perosnal, telefónica o vía electrónica debiendo brindar al cliente, así como a todo el personal de la compañía un trato cortés, amable y respetuoso, sin desavenencias ni malos tratos.	
14. Acatar y cumplir con el reglamento interno de trabajo, las políticas internas de la compañía, el manual de políticas, funciones y responsabilidades, y demás disposiciones generales estipuladas en el contrato de trabajo.	

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
	TIEMPO REQUERIDO	TEMAS A TRATAR
INDUCCION NECESARIA	Un (5) días	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO

MANUAL DE RESPONSABILIDADES POR COMPETENCIAS		
1. IDENTIFICACION DEL CARGO		
CARGO: Contador	NIVEL: Tactico	
PROCESO: Financiero y comercial	PERSONAL A CARGO: N/A	
JEFE INMEDIATO: Gerente General		
2.OBJETIVO DEL CARGO		
Realizar gestiones efectivas para mantener al día los credits de nuestros clientes, diseñando estrategias y herramientas de recaudo efectivo de la cartera para evitar altos indices de morosidad.		
3. PERFIL DEL CARGO		
NIVEL EDUCATIVO	Tecnólogo en contabilidad o ingeniería industrial o administracion de empresas.	
FORMACIÓN	Conocimientos contables y alta aptitud matemática.	
EXPERIENCIA	5 años en cargos administrativos	
4. COMPETENCIAS REQUERIDAS		
Competencias Organizacionales		
Orientación al servicio: Identificar y conocer las necesidades y expectativas de los clientes internos y externos atendíéndolos con la calidad requerida.		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Las necesidades y solicitudes son identificadas y resueltas oportunamente	* Capacidad de análisis *Conocimiento de los procesos de solicitudes de los clientes.
	2. La respuestas cumplen con los protocolos de calidad.	
Trabajo en Equipo: Establecer relaciones de confianza y contribución con los colaboradores y personas que interactúa en su labor, para lograr los objetivos organizacionales		
Nivel Operativo	Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
	1. Muestra colaboración con los demás.	*Tiene claro su rol y los de sus compañeros *Integración de los roles de cada cargo.
	2. La información de la organización la comparte para contribuir al logro de resultados.	
Competencias Genéricas		
Disposición al cambio: Plantear cambios que se ajusten a las actividades laborales frente a las nuevas situaciones dentro de la organización.		
Criterios de desempeño		Conocimientos Esenciales
1. Desde las responsabilidades de su rol promover el cambio a los miembros de la empresa.		*Comunicación asertiva *Capacidad para influir activa y positivamente en su equipo de trabajo
2. Frente a las realidades internas y externas se promueve cambios organizacionales.		

Comunicación asertiva: Utilizar la comunicación como herramienta primordial con el fin de argumentar, proponer y actuar en las desiciones organizacionales.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. Con hechos concretos comunica las interacciones de cada cargo.	*Conceptos básicos de la comunicación. *Solución de problemas. *Conocimiento de las políticas internas.
2. La comunicación verbal y escrita es interpretada de manera clara.	
Competencias Especificas	
Manejo de la Información: Organizar adecuadamente la información y garantizar que esta sea accesible solamente para aquellos autorizados a tener acceso.	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1. La información que dispone la utiliza única y exclusivamente para el ejercicio de sus funciones.	* Capacidad para reunir, emplear y compartir el conocimiento y la experiencia.
2. Advierte del deber de confidencialidad y secreto a cualquier persona que por su relación con él, deba tener acceso a la información.	
Planeacion y seguimiento: Programar actividades, tareas propias y de otros en un orden que logre los objetivos propuestos	
Criterios de desempeño	Conocimientos Esenciales
1.Estructura planes y proyectos en los tiempos requeridos.	* Manejo efectivo del tiempo, priorizacion de actividades
2. Establece la planeación de su área teniendo en cuenta los proyectos de la empresa.	

4. DESCRIPCION DE LAS RESPONSABILIDADES DEL CARGO

1. Planificar y coordinar todas las funciones relacionadas con el área contable y de impuestos con el fin de obtener la consolidación de los Estados Financieros y el cumplimiento de las obligaciones tributarias
2. Elaborar estados financieros mensuales con información oportuna y verídica
3. Revisar causaciones, corroborando los cálculos presentados especialmente en lo relacionado con las retenciones en la fuente
4. Realizar los pagos solicitados de forma adecuada y oportuna según las indicaciones establecidas.
5. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas e
6. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios, de conformidad con lo establecido por la ley.
7. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera de la empresa que exijan los entes de control y mensualmente entregar al Gerente, un balance de comprobación.
8. Preparar y presentar las declaraciones tributarias: Iva, retefuente etc.
9. Preparar y certificar los estados financieros de fin de ejercicio con sus correspondientes notas, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes.
10. Asesorar a la Gerencia en asuntos relacionados con el cargo, así como a toda la organización en materia de control interno.
11. Presentar los informes que requiera el Gerente, el Comité de Control Social, el Revisor Fiscal y los asociados, en temas de su competencia.
12. Emitir su opinión sobre la información financiera preparada por las organizaciones para la toma de decisiones de los diversos usuarios.
13. En todo momento prestar un servicio excelente y oportuno al cliente interno y externo, de forma perosnal, telefónica o vía electrónica debiendo brindar al cliente, así como a todo el personal de la compañía un trato cortés, amable y respetuoso, sin desavenencias ni malos tratos.
10. Trabajar en equipo, coordinar grupos de trabajo, ejercer y delegar autoridad, resolver problemas, tomar decisiones y ser agente de cambio.

5. GENERALIDADES DE LA COMPAÑÍA		
INDUCCION NECESARIA	TIEMPO REQUERIDO	PERSONAL A CARGO: N/A
	Un (5) dias	Conocimiento general de la compañía, conocimiento de las funciones y responsabilidades propias del cargo. Inducción en el Plan Básico Legal y todo lo relacionado con los sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo. Reglamento interno de trabajo.
ELEMENTOS DE DOTACIÓN	Artículos de oficina, mobiliario, equipos de computo.	
ELEMENTOS DE PROTECCIÓN	N/A	
CONDICIONES Y RIESGOS	Riesgo ergonómico, natural y psicosocial	
AUTORIDAD	Contratación y sancion al personal.	
<p>Una vez leído el presente manual de funciones y responsabilidades, yo _____ funcionario de DISTRIBUCIONES ELÉCTRICAS JT S.A.S. manifiesto que he comprendido todas las disposiciones, responsabilidades y obligaciones descritas en este documento, siendo competente para llevar a cabo de manera adecuada y diligentemente las funciones correspondientes a mi cargo, estando de acuerdo con él en su integridad, por lo cual en constancia de aceptación, suscribo el mismo de forma libre y voluntaria, ante testigos en la ciudad de Bogotá y el día _____ del año _____.</p>		
NOMBRE	FIRMA	FECHA DE ACEPTACIÓN Y COMPROMISO